2006-2007

Rapport annuel de gestion

Services Québec

Québec

2006-2007

Rapport annuel de gestion

Services Québec

La poursuite d'un grand défi

Québec

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

Ce document a été rédigé par Services Québec.

Concept graphique et réalisation graphique : Bussières communications

ISSN 1911-785X
ISSN 1911-7868 (PDF)
ISBN 978-2-550-51249-3
ISBN 978-2-550-51250-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2007

© Gouvernement du Québec, 2007

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Services Québec.

Lettres de transmission

Québec, décembre 2007

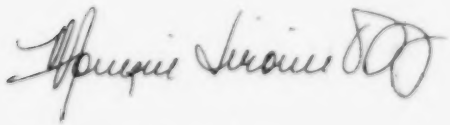
Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la deuxième année d'existence de Services Québec. Ce rapport présente les résultats obtenus pour l'exercice financier 2006-2007.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La ministre des Finances,
ministre des Services gouvernementaux,
ministre responsable de l'Administration gouvernementale
et présidente du Conseil du trésor,



Monique Jérôme-Forget

Québec, décembre 2007

Madame Monique Jérôme-Forget
Ministre des Finances
Ministre des Services gouvernementaux
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale
Présidente du Conseil du trésor

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de Services Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2007.

Ce rapport fait état des résultats que nous avons obtenus pour l'exercice 2006-2007.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération.

Le président-directeur général,

Pierre Roy

Mot du président-directeur général

Pour un organisme dont la mission est d'offrir des services à l'ensemble des citoyens et des entreprises, il est naturel d'envisager l'essence de la reddition de comptes selon l'accomplissement de cette mission, et ce, sous l'angle de la satisfaction de la clientèle.

En matière de mise en œuvre de guichets uniques, l'expérience nous impose de respecter un certain ordonnancement. Par conséquent, il convient d'accorder la priorité nécessaire à la fortification de la capacité organisationnelle. Cette capacité, si chère à nos yeux, s'avère indispensable à la prise en charge d'une offre de services à valeur ajoutée, celle-là même qui stimule la confiance de nos partenaires et inspire la fierté de nos artisans.

Aussi le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de Services Québec témoigne-t-il des nombreux résultats à l'égard de la mise en place des infrastructures de services tant pour Internet ou le mode téléphonique qu'en ce qui touche la présence régionale. Il témoigne aussi des efforts consentis à se définir en tant que guichet unique québécois, à se faire connaître ainsi qu'à expérimenter la nouveauté avec les citoyens et les entreprises tout en assurant la continuité.

Nul doute que l'accroissement de la capacité organisationnelle résulte de l'attention consacrée au développement de sa force motrice que sont les employés. En effet, l'envergure du défi auquel fait face Services Québec depuis deux ans impose à ses principaux acteurs de composer avec des situations pour lesquelles peu de références sont disponibles. Qui plus est, pour bien exercer leur rôle en matière de simplification des services publics, ils doivent passer maîtres dans l'art de se réinventer. Le présent rapport rend compte des multiples actions réalisées à l'égard des personnes, ce en quoi je tiens à remercier ma prédécesseure, M^me^ Francine Martel-Vaillancourt, qui a accompli un travail remarquable en ce sens.

Enfin, en matière de partenariats, une meilleure connaissance de l'évolution de guichets uniques à travers le monde nous démontre que beaucoup reste à faire. C'est pourquoi les initiatives de partenariats entamées cette année sont si importantes ; elles tracent la voie d'une prestation renouvelée et de modes de collaboration futurs.

Le président-directeur général,
Pierre Roy

Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de Services Québec sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données et de l'information qui y sont présentées.

À ma connaissance, l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

Le président-directeur général,

Pierre Roy
Québec, décembre 2007

Rapport de validation de la vérification interne

Monsieur Pierre Roy
Président-directeur général
Services Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de Services Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe au président-directeur général de Services Québec.

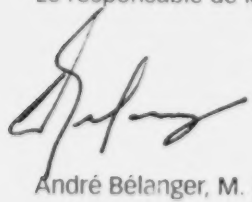
Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

L'information relative aux exercices antérieurs à l'exercice 2005-2006, et présentée aux fins de comparaison, a été examinée par un autre vérificateur interne. Services Québec présente des données comparatives même si la prestation a été rendue par une autre entité.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de Services Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,



André Bélanger, M. Fisc., MAP, CA
Québec, novembre 2007

Table des matières

Du nouveau en 2006-2007 1

DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN CHANTIER À L'AN 2 3

Se définir en tant que guichet unique québécois 4

Se présenter en toute simplicité 6

SERVICES QUÉBEC 6

Services Québec : sa loi 6

Services Québec : sa mission 6

Services Québec : son ambition 6

Services Québec : ses valeurs 6

SERVICES QUÉBEC : EN COUVERTURE 6

La composition du conseil d'administration, au 31 mars 2007 7

Se faire connaître auprès des citoyens et des entreprises 8

DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION POUR SE FAIRE CONNAÎTRE 8

Une campagne publicitaire nationale pour faire la promotion de Services Québec 8

Des activités de communication pour faire connaître le déploiement régional 8

Les autres activités de communication 9

- Les salons et expositions 9

- Le Service québécois de changement d'adresse, par téléphone 9

DES RÉSULTATS EN NOUVEAUTÉS 11

S'intéresser à la clientèle 12

LES CITOYENS 12

L'accessibilité des services : la simplicité des démarches 12

Les citoyens et le service au téléphone 12

Les citoyens et les services en ligne 12

Les citoyens et les services d'accompagnement 12

13
L'information et l'allégement du fardeau administratif 13
Les entreprises et les services en ligne 13
13

Se déployer en plusieurs modes 14
14
Le Portail gouvernemental de services 14
Le Centre de relations avec la clientèle 15
Le réseau de services 16
Les autres perspectives 17

Se relayer en partenariats 18
18
Des partenariats touchant le réseau territorial 18
Des partenariats touchant les services 19
Des partenariats touchant d'autres ordres d'administrations 20
De véritables initiatives de collaboration 20

S'exercer à offrir de nouveaux services 21
21
Les perspectives d'évolution de la prestation électronique de services 21
Les services de renseignements 21
De nouveaux guides électroniques 22
23
Des services de la Commission de la construction du Québec 23
Le Service québécois de changement d'adresse 23
24
Les services liés au Registre foncier du Québec 24
Les services liés au registre des entreprises 24

DES RÉSULTATS EN CONTINUITÉ 25

S'appliquer à la continuité des services existants 26

DES SERVICES OFFERTS EN CONTINUITÉ 26

Les renseignements sur les programmes et les services du gouvernement du Québec 26

- L'achalandage électronique 26

- L'achalandage auprès des préposés 27

Les communications gouvernementales lors de situations d'urgence 28

Les campagnes d'information gouvernementales 29

L'inscription des coordonnées gouvernementales dans les annuaires téléphoniques 29

Le Service québécois de changement d'adresse 30

Satisfaire aux normes de qualité en vigueur 31

LA QUALITÉ DES SERVICES 31

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 32

SERVICES QUÉBEC ET SES RESSOURCES 33

S'organiser dans le changement 34

LA GESTION DU CHANGEMENT 34

LES SERVICES PARTAGÉS 34

L'ORGANISATION DE SERVICES QUÉBEC 34

LES RESSOURCES HUMAINES 36

Le personnel, l'expertise au service des citoyens et des entreprises 36

L'embauche, la formation et l'intégration de nouveaux employés 36

L'évolution de l'effectif 36

Les femmes à Services Québec 38

Les personnes de moins de 35 ans, à Services Québec 38

L'accès à l'égalité en emploi 39

Le maintien et le développement de l'expertise professionnelle 40

La santé des personnes au travail 41

Un programme de santé physique et de bien-être au travail 42

L'équité salariale 42

LES RESSOURCES MATÉRIELLES 43
LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES 43
LES RESSOURCES FINANCIÈRES 44
La mise en place d'un nouveau système comptable 44
Les revenus et les dépenses 44
Les dépenses 46
Les investissements 46

LES ÉTATS FINANCIERS 47

AUTRES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 63

L'éthique et la déontologie 65
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 66
L'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 67
La gestion des plaintes 68
Le développement durable 69
La politique linguistique 70
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 71
Les lois et règlements 73

ANNEXES 75

Annexe 1 – Réseau de Services Québec, au 31 mars 2007 77
Annexe 2 – Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration 83
Annexe 3 – Principales lois appliquées à Services Québec 92
Annexe 4 – Références 93

Tableaux et graphiques

Tableau 1	Fréquentation annuelle des guides électroniques	22
Tableau 2	Nombre de demandes auxquelles les préposés ont répondu, selon le mode	27
Tableau 3	Nombre de transactions en 2006-2007, selon le mode	30
Tableau 4	Respect de la norme pour les demandes téléphoniques	31
Tableau 5	Nombre de demandes électroniques	31
Tableau 6	Organigramme de Services Québec, au 31 mars 2007	35
Tableau 7	Nombre d'employés en poste, au 31 mars 2007	36
Tableau 8	Embauche totale au cours de l'année 2006-2007, par statuts d'emploi	36
Tableau 9	Taux d'embauche des femmes, par statuts d'emploi	38
Tableau 10	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier, au 31 mars 2007	38
Tableau 11	Répartition de l'embauche, par groupes cibles	39
Tableau 12	Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier	40
Tableau 13	Formation en 2006-2007	40
Tableau 14	Répartition des revenus, par sources	44
Tableau 15	Répartition des dépenses, par fonctions	45
Tableau 16	Suivi du plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif	67
Tableau 17	Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	72

Graphique 1	Évolution de l'achalandage du mode électronique, par sections du Portail gouvernemental de services	27
Graphique 2	Répartition de l'effectif en poste, par catégories	37
Graphique 3	Répartition de l'effectif en poste, par statuts d'emploi	37
Graphique 4	Répartition de l'effectif régulier, par groupes d'âge	39

Du nouveau en 2006-2007

Une accessibilité accrue aux services publics

Une structure en devenir

Des services et des résultats

Services Québec met en place le **premier bureau du Centre de relations avec la clientèle**, lequel s'appuie sur une technologie d'avant-garde (téléphonie IP).

La première campagne publicitaire de Services Québec donne le coup d'envoi au numéro de téléphone unique, le **644-4545**, accessible dans toutes les régions du Québec, dans les indicatifs régionaux 418 et 514 ou, sans frais, en composant le 1 877 644-4545.

Le **www.servicesquebec.gouv.qc.ca** devient **l'adresse** pour accéder au Portail gouvernemental de services.

Services Québec poursuit le **déploiement de son réseau de services**, portant ainsi ce dernier à

- **3** centres de services,
- **25** points de services,
- **22** points d'accès.

Le 26 avril 2006, le Conseil des ministres procède à la **nomination des premiers membres du conseil d'administration** de Services Québec.

En juillet et en août 2006, Services Québec **coordonne les activités de communications publiques lors de l'Opération Liban visant le rapatriement de quelque 13 600 ressortissants canadiens** durant le conflit qui a touché ce pays.

Le **1er juin 2006**, il est possible d'utiliser le **téléphone** pour signifier un changement d'adresse au moyen du Service québécois de changement d'adresse (SQCA). Avec près de 320 000 transactions, le SQCA a connu en 2006-2007 **une augmentation de l'ordre de 43 %** par rapport à 2005-2006.

Services Québec a répondu à **523 945 appels**, dont près de 80 000 portaient sur le changement d'adresse (SQCA). Le mode téléphonique a connu une hausse de 2 % par rapport à l'année précédente.

Le Portail gouvernemental de services fait l'objet **d'améliorations majeures** avec

- la mise en place de nouveaux contenus, dont deux guides électroniques destinés aux citoyens;
- la refonte complète de l'espace Entreprises;
- l'ajout de six nouveaux services visant principalement les obligations courantes des employeurs du domaine de la construction.

Le **Portail gouvernemental de services** a fait l'objet de près de **6 500 000** visites, en 2006-2007. L'espace **Entreprises** a reçu à lui seul plus de **750 000 visites**, ce qui représente une augmentation de **20 %** par rapport à l'année précédente.

De la mise en œuvre d'un chantier à l'an 2

Se définir

EN TANT QUE GUICHET UNIQUE QUÉBÉCOIS

Services Québec se veut un levier privilégié de la modernisation de l'État par la simplification de l'accès aux services gouvernementaux qu'il entend offrir aux citoyens et aux entreprises. Pour ce faire, il développe des approches novatrices qu'il propose aux ministères et organismes pour ensuite les formaliser par des ententes de partenariat, le cas échéant.

En matière de partenariats, l'expérience vécue par d'autres administrations canadiennes démontre qu'au démarrage d'un guichet unique certains aspects de la relation du porteur du projet avec les autres ministères et organismes posent des défis de taille. Ainsi, l'instauration d'une culture commune et d'une relation de confiance entre les organismes publics, la redéfinition des structures et des fonctions des entités porteuses du projet et, enfin, l'harmonisation du maintien des services avec les compétences et les habiletés des employés lors d'une transition nécessitent un temps souvent sous-estimé. Ce constat traduit bien le défi auquel sont confrontés les gouvernements dans la modernisation des services publics par l'implantation de guichets uniques regroupant des services à valeur ajoutée pour les citoyens et les entreprises.

Si l'exercice 2005-2006 imposait de procéder diligemment pour mettre en œuvre une toute nouvelle organisation et assurer les premières bases du guichet multimode, il convenait en 2006-2007 de mener certaines réflexions stratégiques permettant de préciser le devenir d'un guichet unique multiservice propre au Québec.

Pour étoffer ces réflexions, plusieurs activités de veille stratégique et de sondages ont été réalisées afin de s'inspirer d'expériences de gestion de guichets uniques au sein d'autres administrations publiques. Celles-ci ont permis de mieux cibler les besoins et les attentes de la clientèle, notamment en matière d'accessibilité, ainsi que d'approfondir la connaissance des services susceptibles d'enrichir l'offre de services.

Des analyses de l'École nationale d'administration publique (ENAP) aux enquêtes du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), nombre d'études ont donné lieu à des visions plus étendues de possibilités relatives aux éléments qui structurent la mise en place d'un guichet multiservice et multimode. Ces derniers se réfèrent aux modes de prestation et d'organisation, aux approches partenariales, au développement de l'offre de services, aux étapes d'intégration des services, au cadre de gestion de la transition organisationnelle, à la mesure de la performance ainsi qu'aux stratégies de financement.

Un contexte caractérisé par l'innovation que représente l'instauration d'un nouveau modèle de prestation sur la base du volontariat, tout en assurant la mise en place de canaux performants et la continuité des services, implique une complexité certaine. Aussi, pour une organisation caractérisée par des changements continus, il importe de pouvoir élaborer un cadre stratégique qui donne non seulement un sens aux actions en cours, mais qui permet de projeter celles du futur.

À cette fin, l'exercice collectif de réflexion stratégique réalisé en 2006-2007 a conduit à la détermination de l'ambition de Services Québec et de ses principales orientations en réponse aux enjeux précisés en amont. Le dépôt du *Plan stratégique 2007-2012* de Services Québec est prévu au cours de l'automne 2007.

En conséquence, la trame de la reddition de comptes de l'exercice 2006-2007 poursuit celle établie en 2005-2006 avec l'implantation du guichet unique multiservice, assortie de réalisations qui s'inscrivent dans la foulée des sept grands principes à la base du développement de Services Québec. Ces principes s'énoncent comme suit :

- l'accessibilité, les modes de prestation de services, l'ergonomie et la nature des services publics offerts par Services Québec assurent une qualité qui répond aux attentes, aux besoins et aux caractéristiques des citoyens et des entreprises ;
- Services Québec constitue le moyen privilégié par l'État pour soutenir le renouvellement des services publics aux citoyens et aux entreprises ;
- Services Québec offre aux citoyens et aux entreprises des services publics de nature informationnelle et transactionnelle ;
- la prestation de services publics aux citoyens et aux entreprises, offerte par Services Québec, s'effectue en partenariat avec les autres composantes de l'administration publique et les instances régionales ;
- la prestation de services publics aux citoyens et aux entreprises de Services Québec est complémentaire de la prestation des autres composantes de l'administration publique ;
- Services Québec est le maître d'œuvre de la prestation intégrée de services publics et des registres à diffusion publique ;
- Services Québec mise sur les technologies de l'information et des communications pour simplifier l'accès aux services publics et faciliter l'utilisation de ces technologies par les citoyens et les entreprises.

Afin de bien distinguer les objets de reddition de comptes, les résultats sont regroupés dans l'ordre suivant :

- la présentation, la campagne d'information et les activités de promotion de Services Québec ;
- les besoins et les attentes des clientèles, le déploiement des infrastructures de services, la conclusion de partenariats et le développement de l'offre de services ;
- la continuité des services et le respect des normes de qualité ;
- la consolidation de l'organisation et l'utilisation de ses ressources ;
- les exigences légales.

Se présenter
EN TOUTE SIMPLICITÉ

Bref historique

17 juin 2004
Dépôt du projet de loi instituant Services Québec comme personne morale, mandataire de l'État

5 octobre 2004
Adoption des orientations du Groupe de travail sur l'intégration de services aux citoyens et aux entreprises (Rapport Couture)

17 décembre 2004
Sanction de la Loi sur Services Québec (L.R.Q., c. S-6.3)

2 mai et 22 juin 2005
Entrée en vigueur successive des dispositions de la Loi

26 avril 2006
Nomination des premiers membres du conseil d'administration

Services Québec

Services Québec agit en tant que répondant gouvernemental privilégié en matière de prestation de services publics auprès des citoyens et des entreprises. Ce faisant, il met tout en œuvre pour leur offrir un accès simplifié aux services de l'Administration.

Services Québec : sa loi

Le 15 décembre 2004, la Loi sur Services Québec est adoptée par l'Assemblée nationale du Québec et précise que l'organisme doit exercer les fonctions suivantes :

- développer une approche intégrée dans la prestation des services publics de façon à en assurer l'efficacité ;
- offrir des services de renseignements et de référence pour faciliter les relations entre l'État et les citoyens ou les entreprises ;
- exécuter les opérations reliées à la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, qui lui sont confiées par une entente ou un décret ;
- favoriser l'accessibilité des documents des organismes publics aux citoyens et aux entreprises et assurer leur diffusion ;
- encourager la concertation et le partenariat dans la prestation des services publics ;
- voir à une utilisation optimale des technologies de l'information dans la prestation des services publics.

Services Québec : sa mission

Offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Services Québec : son ambition

Simplifier l'accès aux services à juste coût.

Services Québec : ses valeurs

Une réflexion collective sur la mission de Services Québec et sa finalité a mené à l'établissement d'un cadre de référence commun basé sur trois valeurs qui caractérisent l'organisation, soit le **respect**, la **responsabilité** et la **prévoyance**.

Services Québec : sa gouverne

Services Québec est un organisme public constitué en personne morale, dont les affaires sont gérées par un conseil d'administration.

Le conseil d'administration est composé du président-directeur général de Services Québec ainsi que de dix membres nommés par le gouvernement et qui proviennent de différents milieux.

La loi constitutive de Services Québec prévoit, notamment, la formation d'un comité de vérification et l'établissement de normes d'éthique et de déontologie.

La composition du conseil d'administration, au 31 mars 2007

Jean Leclerc, président du conseil
Président-directeur général du Groupe Biscuits Leclerc inc.

Pierre Roy, vice-président du conseil
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

Francine Martel-Vaillancourt
Présidente-directrice générale de Services Québec

Maryse Alcindor
Sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles

Monique Charbonneau
Présidente-directrice générale du Centre francophone d'informatisation des organisations

Jocelyne Dagenais
Sous-ministre des Services gouvernementaux

Gilles Demers
Sous-ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

Mustapha Kachani
Directeur général du Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île

Georges Lalande
Président du Conseil des aînés

Pauline Quinlan
Mairesse de la Ville de Bromont

Guylaine Rioux
Vice-présidente aux relations avec les partenaires et à l'expertise-conseil
à la Commission de la santé et de la sécurité du travail

Se faire connaître

AUPRÈS DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES

Des activités de communication pour se faire connaître

Une campagne publicitaire nationale pour faire la promotion de Services Québec

La préoccupation de se faire connaître auprès des citoyens et des entreprises s'est traduite, en 2006-2007, par une campagne publicitaire nationale à la télévision et à la radio ainsi que dans les quotidiens du Québec et les hebdos avec, pour fil conducteur, le slogan « Vous êtes au bon endroit ! ». La campagne publicitaire, d'une durée de quatre semaines, a débuté le 27 mars 2007.

À cette occasion, le nouveau numéro de téléphone unique a été lancé. Ce numéro, le **644-4545**, est accessible dans toutes les régions du Québec, dans les indicatifs régionaux 418 et 514 ou, sans frais, en composant le 1 877 644-4545. De même, une nouvelle adresse pour accéder au Portail gouvernemental de services a été publicisée, soit **www.servicesquebec.gouv.qc.ca**. Dans les médias écrits, il a aussi été fait mention de la présence des bureaux de Services Québec partout sur le territoire.

En parallèle à la campagne nationale, une offensive régionale a été faite au moyen des divers outils de communication utilisés par les conseillers en communication de Services Québec en région.

Des activités de communication pour faire connaître le déploiement régional

De façon générale, l'ouverture des points de services et des centres de services a été soulignée par un événement médiatique en présence du ministre des Services gouvernementaux, du ministre responsable de la région visée ou du député de la circonscription ainsi que de représentants de la Conférence régionale des élus, fortement impliqués dans le développement des régions. Ces événements ont suscité une couverture de presse importante. Des placements publicitaires ont également été faits dans les principaux hebdos des localités visées, en vue de faire connaître les nouveaux bureaux. Les conseillers en communication des directions régionales touchées se sont aussi servis d'autres outils de communication pour en faire la promotion.

De plus, d'autres moyens de communication ont été utilisés pour faire connaître ces bureaux. Ainsi, des feuillets ont été envoyés dans de nombreux foyers situés dans les localités où des bureaux de Services Québec ont été ouverts. On y mettait de l'avant les adresses de ces bureaux, tout en fournissant l'adresse du Portail gouvernemental de services et le numéro de téléphone de Services Québec ainsi que différents éléments de son offre de services.

Les autres activités de communication

Les salons et expositions

Services Québec a participé à cinq salons et expositions au cours de l'exercice financier en vue de se faire connaître auprès des citoyens et des entreprises.

Le Service québécois de changement d'adresse, par téléphone

Le 1er juin 2006, le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) devenait accessible par téléphone, s'ajoutant aux modes Internet et comptoir. Plusieurs moyens de communication ont servi à faire la promotion de ce nouveau mode d'accès au Service, notamment un communiqué de presse national, des feuillets envoyés par publipostage dans des foyers susceptibles d'avoir recours au téléphone pour faire un changement d'adresse et une publicité dans deux quotidiens du Québec. Enfin, les conseillers en communication des régions ont aussi fait la promotion de ce nouveau mode d'accès au Service au moyen des outils qui sont à leur disposition.

Des résultats en nouveautés

S'intéresser
À LA CLIENTÈLE

De par sa mission, Services Québec est appelé à assumer le rôle de répondant gouvernemental en matière de services publics auprès de l'ensemble des citoyens et des entreprises. Ce faisant, il doit appuyer son offre de services sur une solide connaissance de sa clientèle. Avec la croissance des services en ligne, les possibilités offertes sont nombreuses. Conformément aux orientations gouvernementales liées à la modernisation de l'État, ce sont les comportements, les besoins et les attentes des citoyens et des entreprises qui doivent dicter la marche à suivre. À cet égard, Services Québec a réalisé ou a pris part à plusieurs activités de veille et de sondages durant l'exercice 2006-2007.

Les citoyens

L'accessibilité des services : la simplicité des démarches

Les enquêtes sur la prestation de services publics comme *Les citoyens d'abord 4* (en 2005) établissent clairement que l'amélioration de l'accessibilité aux services est un enjeu de premier plan pour les administrations publiques. Une enquête entreprise par Services Québec en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du trésor (en 2006) auprès d'un échantillon représentatif de citoyens québécois suggère que les **priorités d'action** en matière d'accès aux services gouvernementaux devraient porter sur la **simplification des démarches** et la **facilité d'accès au service par téléphone**. Les citoyens accordent également une grande importance à la **facilité d'accès au service par Internet**.

Les citoyens et le service au téléphone

Le téléphone demeure pour l'instant le moyen privilégié par une large proportion de la population. Selon l'étude *Répondre à l'appel*, menée par l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) en 2006, les citoyens perçoivent le téléphone comme un moyen rapide, universel et personnalisé. Le fait d'établir un contact humain lorsqu'ils accèdent à un service est très important pour eux.

Les citoyens et les services en ligne

Selon les données du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), les Québécois considèrent prioritaire que le gouvernement offre certains services en ligne. Une autre étude du CEFRIO met en lumière l'utilisation croissante d'Internet par la population québécoise : en 2006, deux Québécois sur trois avaient accès à Internet à partir de leur résidence et la même proportion affirmait utiliser Internet sur une base hebdomadaire. En 2006, selon la même étude, près du tiers des Québécois avait consulté un site du gouvernement du Québec. En outre, le sondage sur l'accessibilité réalisé en 2006 par Services Québec révélait qu'après le téléphone Internet était le mode de prestation le plus utilisé pour faire une demande au gouvernement.

Les citoyens et les services d'accompagnement

Bien que les services électroniques prennent de plus en plus d'importance aux yeux des citoyens, ces derniers n'en délaissent pas pour autant les modes traditionnels permettant une interaction directe avec une personne.

Des groupes de discussion menés auprès de citoyens par Services Québec, en février 2006, ont permis de conclure que, lorsqu'ils interagissent avec l'État en mode libre-service, les citoyens veulent avoir accès à un service d'accompagnement par téléphone ou en personne.

Les entreprises

L'information et l'allégement du fardeau administratif

L'étude *L'accent sur les entreprises* (en 2004) menée par l'ISAC démontrait que les stratégies d'amélioration des services publics devaient mettre l'accent sur la communication de l'information et l'allégement du fardeau administratif. La deuxième édition de l'enquête (en 2007) à laquelle a pris part Services Québec révèle en outre que les entreprises utilisent habituellement plus d'un mode de prestation pour avoir accès à un même service et que la rapidité est un facteur très déterminant de la satisfaction des entreprises à l'égard du service rendu.

Les entreprises et les services en ligne

Comme pour les citoyens, le téléphone demeure, d'une façon générale, le moyen le plus souvent utilisé par les entreprises. Toutefois, Internet est le premier mode utilisé pour plusieurs types de services. Selon l'étude de l'ISAC, si le milieu des affaires démontre un intérêt significatif pour les services gouvernementaux en ligne, c'est principalement en raison de la rapidité et de l'efficacité du mode électronique.

En 2006-2007, Services Québec a pris part à Net PME, une importante étude réalisée par le CEFRIO. L'enquête visait à documenter l'utilisation des technologies de l'information par les PME québécoises. Il ressort de Net PME 2006 que, de manière générale, Internet est le mode de communication préféré des petites et moyennes entreprises (PME) québécoises pour effectuer certaines transactions avec le gouvernement du Québec, notamment pour rechercher et recevoir de l'information, acheter un produit, déposer une offre de services et demander un permis.

Des résultats à venir

En 2006-2007, Services Québec a entrepris les travaux visant à doter l'organisation d'un plan de sondages qui prévoit la réalisation de différentes activités. Celles-ci permettront de développer une meilleure connaissance des besoins et des attentes de la population en général en matière de prestation de services et d'évaluer la satisfaction des usagers par rapport aux services actuels. Les résultats obtenus contribueront à orienter les choix à intégrer à l'offre de Services Québec et à améliorer les services rendus.

Se déployer
EN PLUSIEURS MODES

Une seule adresse :
www.servicesquebec.gouv. qc.ca

Services Québec fait reposer sa prestation sur quatre modes : Internet et le courriel, le téléphone, le comptoir et la correspondance traditionnelle. En outre, l'organisation fait évoluer chacun de ces modes en vue d'une performance accrue en misant sur leur interdépendance. Cette approche, dite « intégrée », constitue la base du guichet unique et les technologies de l'information agissent en soutien aux différents modes de prestation.

Le déploiement des infrastructures de services

Tout au long de l'exercice 2006-2007, Services Québec s'est affairé à augmenter sa capacité à accueillir un fort volume de services par la mise en place d'infrastructures de services adéquates. En ce sens, il a poursuivi ses efforts en visant les modes électronique et téléphonique ainsi que les comptoirs de services, dans une perspective de prestation multimode.

Le Portail gouvernemental de services

Internet est un puissant outil d'interaction. Le Portail gouvernemental de services, qui s'appuie sur cette technologie, constitue le canal privilégié du guichet unique. L'utilisation de ce mode de communication est de plus en plus fréquente. Disponible 24 heures par jour, il permet aux usagers d'interagir avec l'État au moment et à l'endroit qui leur convient le mieux, dans un environnement virtuel sécurisé protégeant la vie privée et la confidentialité. L'exercice financier 2006-2007 présente une augmentation de l'achalandage du Portail de près de 5 %.

Services Québec assume le développement, l'exploitation et l'entretien du Portail gouvernemental de services. L'adresse **www.servicesquebec.gouv.qc.ca** amène l'internaute dans un site où la navigation se présente selon une structure simplifiée. Les contenus y sont harmonisés, organisés et intégrés. Au besoin, l'internaute peut également être redirigé vers les renseignements et les services spécialisés d'autres ministères et organismes.

Visuellement, le Portail présente quatre grandes sections distinctes, ou espaces, pour orienter l'internaute selon ses besoins : **Citoyens**, **Entreprises**, **International** et **En région**. D'autres catégories de renseignements visent certains groupes, comme les jeunes, ou encore se présentent sous des formats particuliers, comme les cartes géographiques. Enfin, des guides électroniques et un répertoire des programmes et des services gouvernementaux y sont également accessibles.

En 2006-2007, des améliorations ont été apportées à l'espace **Citoyens** pour faciliter l'accès aux renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux. En effet, la saisie de mots-clés ou la réponse à trois questions simples activent un moteur de recherche qui dirige plus efficacement l'internaute vers l'information demandée. Il est aussi possible d'accéder rapidement aux services en ligne et aux formulaires les plus populaires durant une période précise, par exemple, celle de l'impôt sur le revenu.

Un seul numéro de téléphone :
644-4545

L'espace **Entreprises** vise à présenter aux entrepreneurs et aux travailleurs autonomes un guichet unique les aidant à remplir aisément leurs formalités administratives. En 2006-2007, l'espace **Entreprises** a fait l'objet d'une refonte majeure. Tous les ministères et les organismes gouvernementaux qui ont un lien avec les entreprises et les travailleurs autonomes, ce qui représente plus de 60 organisations, ont participé à cet important projet de refonte. La restructuration de cette section du Portail visait à simplifier encore davantage les rapports des entreprises avec l'Administration. Les principaux changements se résument comme suit :

- une nouvelle architecture informationnelle adaptée aux réalités des entrepreneurs ;
- une navigation selon les étapes du cycle de vie d'une entreprise et selon des fonctions de gestion (Créer son entreprise, Gérer son entreprise, Transformer son entreprise, Cesser ses activités) ;
- une importante bonification des contenus de la section sur les droits et les obligations ;
- un regroupement des documents associés aux obligations administratives (formulaires, publications, permis, licences, aide financière et professionnelle, formation, etc.).

À la suite de cette refonte, l'espace **Entreprises** a connu un achalandage plus important au cours de l'exercice, ce qui s'est traduit par une augmentation de 20 % des visites.

L'espace **International** regroupe l'information destinée à une clientèle internationale intéressée par les affaires, l'immigration, le tourisme, les études, la découverte du Québec ou le calendrier des manifestations culturelles québécoises à l'étranger. Au cours de l'automne 2006, Services Québec a procédé à l'analyse préliminaire d'une seconde génération de l'espace **International**.

L'espace **En région** donne accès à 17 portails régionaux. En 2006-2007, les portails régionaux ont fait l'objet d'une réflexion sur leur contenu et leur présentation. La fréquentation de l'ensemble des portails régionaux s'élève à 908 000, en 2006-2007.

Le Centre de relations avec la clientèle

Si l'exercice financier précédent a été celui de la préparation à la mise en place du Centre de relations avec la clientèle (CRC), l'exercice 2006-2007 aura été celui de la réalisation de ce projet d'envergure. La mise en service du premier bureau, le 13 février 2007, se veut une réponse concrète aux besoins des citoyens et des entreprises qui demandent non seulement un service de qualité, le plus complet possible, mais également un contact humain dans leurs rapports avec l'appareil gouvernemental.

Le CRC bénéficie d'une nouvelle plateforme technologique qui permet une prestation de services plus performante et offre une véritable valeur ajoutée. D'une part, une liaison virtuelle entre les préposés a été mise en place quel que soit leur lieu de travail. D'autre part, la fonction de transfert d'appels vers les ministères et les organismes partenaires offre l'avantage d'acheminer directement les appels requérant des réponses plus spécialisées, permettant ainsi au citoyen d'obtenir, en un seul appel, l'information dont il a besoin.

3 centres de services

25 points de services

22 points d'accès

Cette technologie améliore le service à la clientèle en offrant, entre autres, la réponse vocale interactive (RVI)[1] et l'acheminement des appels vers les ressources adéquates. La flexibilité de cette nouvelle technologie rendra possible la mise en place d'autres fonctionnalités susceptibles de répondre aux besoins de partenaires futurs.

Le réseau de services

Services Québec est engagé dans la mise en place d'un réseau de bureaux par l'entremise duquel il offre une prestation de services personnalisés au comptoir. Le déploiement régional de Services Québec mise sur la force de réseaux bien établis. Le déploiement évolue avec la collaboration de trois principaux partenaires : la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Au 31 mars 2007, Services Québec était présent dans 17 régions administratives du Québec (voir l'annexe 1), par l'entremise de

3 **centres de services**

25 **points de services**

22 **points d'accès**

Les **centres de services** offrent la gamme la plus vaste de services gouvernementaux. Ces centres permettent un accès à des renseignements généraux sur les programmes et les services du gouvernement, par l'entremise d'un préposé au comptoir, ou encore par la consultation de publications gouvernementales. Des postes informatiques sont également mis à la disposition de la clientèle, ce qui lui permet de consulter ou d'utiliser des services de façon autonome dans le Portail gouvernemental de services ou dans les sites des ministères et des organismes. Les utilisateurs peuvent bénéficier de l'accompagnement d'un préposé sur place ou par téléphone, directement relié au Centre de relations avec la clientèle. Les centres de services se distinguent par l'accès, au comptoir, à des services particuliers tels que le Service québécois de changement d'adresse (SQCA), la délivrance ou le renouvellement des permis de conduire, l'immatriculation des véhicules ainsi que des services liés au Registre foncier du Québec et aux bureaux de la publicité des droits (BPD). En 2006-2007, Services Québec, en collaboration avec la SAAQ et le MRNF, a complété l'aménagement de trois de ces centres, à Jonquière, à Lévis et à Saint-Jean-sur-Richelieu.

Les **points de services** permettent aussi à la population d'obtenir des renseignements généraux sur les programmes et les services du gouvernement (comme le SQCA) grâce à un préposé au comptoir. Ils offrent également des présentoirs de publications gouvernementales ainsi que la possibilité d'accéder au Portail gouvernemental de services au moyen de postes informatiques avec, au besoin, l'accompagnement d'un préposé. De plus, les services de

1 La RVI est un système qui permet à un usager du téléphone d'entendre des messages automatisés qu'il peut activer par la voix ou à l'aide de son clavier téléphonique. Grâce à ce système, l'usager peut accéder lui-même à des services, obtenir des réponses à ses questions ou, encore, communiquer avec un préposé adéquatement formé pour lui répondre.

consultation du Registre foncier du Québec et les autres services des BPD sont également rendus dans les points de services. En 2006-2007, 25 points de services ont été aménagés et la planification des travaux d'aménagement des autres points de services a été réalisée.

Les **points d'accès** consistent en un poste informatique libre-service relié au Centre de relations avec la clientèle, ce qui permet un accompagnement téléphonique au besoin. Les points d'accès offrent également des publications gouvernementales aux citoyens et aux entreprises. Le déploiement territorial des points d'accès se fait principalement en collaboration avec le MESS, qui alloue un espace à Services Québec dans les centres locaux d'emploi (CLE). En 2006-2007, 21 points d'accès ont été aménagés dans les CLE. Ces derniers ont été choisis en raison de la faible présence d'autres ministères et organismes gouvernementaux dans les municipalités où ils sont situés. Un autre point d'accès a été aménagé à l'Université du Québec à Chicoutimi.

Les autres perspectives

Enfin, des groupes de discussion ont été menés au Québec pour vérifier dans quelle mesure les citoyens souhaitaient utiliser des guichets libre-service. Il s'est avéré que ce moyen ne soulevait qu'un intérêt très mitigé. Toutefois, la possibilité d'avoir accès à des services d'accompagnement lors de l'utilisation d'outils informatiques s'est révélée une qualité fortement appréciée.

Se relayer
EN PARTENARIATS

Il va sans dire que la mise en place d'un guichet unique représente un changement majeur de la culture organisationnelle de l'appareil gouvernemental. Les modes de fonctionnement à mettre en place sont parfois à inventer de même que leur mise en œuvre. Aussi, afin de mieux comprendre les façons d'instaurer une nouvelle dynamique, Services Québec a mené une étude comparative de guichets uniques dans deux provinces canadiennes, un État américain et deux pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Cette étude comparative témoigne de la diversité des cheminements adoptés par les administrations. En ce sens, plusieurs caractéristiques des facteurs déterminants concernent les modes de prestation qui ont servi de base aux guichets (internet, téléphone, comptoir), l'expérience de la conduite de dossiers horizontaux, l'utilisation d'Internet, l'implication du secteur privé ainsi que la taille et la concentration de la population. Le guichet unique multiservice s'avère un projet d'envergure pour toutes les administrations étudiées, qui rompt avec les modes de fonctionnement traditionnels. Par conséquent, des adaptations technologiques et organisationnelles fréquentes sont observées.

Des partenariats et des partenaires

Des partenariats touchant le réseau territorial

Au cours de l'exercice 2006-2007, Services Québec a conclu différentes ententes touchant le déploiement de son réseau de services. Les partenariats amorcés en 2005-2006, pour jeter les bases du déploiement régional de Services Québec, ont été formalisés par des ententes avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF), pour le transfert des services et l'intégration des bureaux de la publicité des droits (BPD), et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), pour l'implantation de points d'accès dans les centres locaux d'emploi (CLE). Une entente avec l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) a permis l'implantation d'un point d'accès dans son établissement. La collaboration avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) s'est concrétisée par l'ouverture de trois centres de services.

Des partenariats touchant les services

Plusieurs partenariats ayant trait aux services à la clientèle ont fait l'objet de nouvelles ententes, en 2006-2007. Avec le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec a formalisé un partenariat relatif au volet Citoyens du service québécois d'authentification gouvernementale (présenté sous la bannière clicSÉQUR). Disponible depuis décembre 2005, clicSÉQUR permet aux citoyens d'utiliser un identifiant unique pour accéder en toute sécurité aux services en ligne de ministères et organismes du gouvernement du Québec, partenaires. Il s'agit d'une approche commune de validation de l'identité qui nécessite un code d'utilisateur et un mot de passe, à l'instar des systèmes utilisés par les institutions financières.

En ce qui concerne la diffusion d'informations, les renseignements généraux ainsi que les services de réponses téléphoniques et électroniques, des partenariats ont donné lieu à des ententes avec le MESS, la Régie du logement, le Secrétariat à la jeunesse, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, l'Agence de l'efficacité énergétique et le Curateur public du Québec. Au 31 mars 2007, les transferts d'appels étaient possibles avec quatre partenaires, soit le ministère du Revenu du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le MESS et la Régie du logement.

Du côté des services aux entreprises, une entente de collaboration a été conclue avec la Commission de la construction du Québec pour le développement d'une prestation intégrée de services dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services. Un prêt de personnel pour l'amélioration de cette section du Portail a fait l'objet d'une entente de collaboration avec le MESS.

Pour le Service québécois de changement d'adresse, les ententes ont été maintenues avec le ministère du Revenu du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec, le MESS, le Directeur général des élections du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Dans le secteur des communications, des ententes ont été conclues avec le Bureau du forestier en chef, pour des services en communication et des services de veille des médias sur les thèmes de la gestion de la forêt publique québécoise.

Des partenariats touchant d'autres ordres d'administrations

Parallèlement au développement de partenariats avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, des partenariats sont envisagés à moyen terme avec d'autres ordres d'administrations. En ce qui a trait au gouvernement fédéral, le Conseil de la prestation des services du secteur public réunit les responsables de la prestation de services des provinces et des territoires du Canada depuis 1998. Au cours de l'exercice financier 2006-2007, Services Québec a participé à cinq rencontres du Conseil. Les sujets traités concernaient les services aux entreprises, la collaboration intergouvernementale en prestation de services, l'authentification, le partage de l'information et la prestation de services des guichets uniques.

Par ailleurs, Services Québec a tenu quatre rencontres avec Service Canada afin d'échanger sur les expériences respectives et d'évaluer l'intérêt de travailler conjointement à certains dossiers de développement. Les renseignements, les services transactionnels, le paiement électronique et l'intégrité des programmes comptent parmi les sujets abordés. Trois comités de travail ont également été formés concernant les thèmes des meilleures pratiques en matière de prestation de services, l'échange de données ainsi que l'établissement de projets de collaboration.

De véritables initiatives de collaboration

Au cours de l'exercice 2006-2007, Services Québec a élaboré le projet de l'Infothèque gouvernementale. Cette solution technologique se compose de regroupements d'informations mis en commun dans lesquels, à terme, les ministères et les organismes déposeront l'information dont ils sont les détenteurs. Le contenu sera ensuite classé pour être facilement accessible tant par les préposés aux renseignements des ministères et des organismes que par les citoyens et les entreprises.

Cette plateforme de partage et de mise en valeur de l'information gouvernementale, en tant que « dépôt » unique, élimine la duplication des entrées et des mises à jour. Par conséquent, l'information y est exacte, complète et d'actualité, puisqu'elle est de première main. Elle est également identique d'un mode et d'un intervenant à l'autre. L'optimisation des processus de traitement et de gestion de l'information sous-jacente devrait entraîner une diminution des coûts de la prestation de services.

Quant au Portail gouvernemental de services, son développement nécessite la contribution de tous les ministères et organismes impliqués dans la prestation de services aux citoyens et aux entreprises. Leur collaboration dans l'élaboration, la validation et la mise à jour des contenus est donc essentielle.

Vers une prestation électronique intégrée

Différentes études sur les attentes des citoyens et des entreprises mettent en lumière les priorités à retenir en matière de prestation électronique de services. En outre, les orientations pour le déploiement du gouvernement en ligne, définies par le ministère des Services gouvernementaux, influencent aussi le développement de la prestation électronique de services. Il s'agit d'accroître l'offre de services en ligne, de la simplifier, de la personnaliser, de consolider la relation de confiance avec les internautes, d'étendre l'offre de services aux différents ordres d'administrations et de favoriser la participation des citoyens à la vie démocratique.

Cette prestation électronique de services repose sur le développement de services intégrés permettant à la clientèle de remplir, au cours d'une même transaction, des formalités avec différents ministères et organismes. Elle mise également sur une approche d'aiguillage vers les services offerts dans les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec et ceux d'autres ordres d'administrations publiques.

À cet égard, Services Québec assume un rôle d'organisateur, de diffuseur et d'aiguilleur d'informations. Même s'il n'en détient pas la propriété ou s'il n'en est pas le concepteur, Services Québec agit sur l'information afin d'exercer sa mission de simplification de l'accès à l'offre gouvernementale.

Les perspectives d'évolution de la prestation électronique de services

À court terme, différentes actions seront entreprises pour assurer l'évolution de la prestation électronique de services, entre autres,

- consolider la diffusion de l'information et l'accessibilité aux services électroniques ;
- enrichir l'offre de services intégrée ;
- personnaliser davantage l'information et les services présentés à la clientèle ;
- mettre en place les infrastructures nécessaires aux services électroniques ainsi qu'à la gestion avec les autres modes de prestation.

Les services de renseignements

L'espace Citoyens donne accès à des services en ligne et à des renseignements sur les programmes et les services offerts à la population en général, qu'il s'agisse de parents, de travailleurs, d'étudiants ou de retraités, par exemple. De plus, des guides électroniques rassemblent les programmes et les services gouvernementaux par thèmes, par groupes ou par événements. Ce regroupement permet aux citoyens d'avoir accès à toute l'information sur un sujet sans avoir à s'adresser à plusieurs intervenants et d'être dirigés, au besoin, vers les services des ministères et des organismes.

Tableau 1 Fréquentation annuelle des guides électroniques

Guides électroniques	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Comment changer d'adresse	**689 994**	659 632	517 445
Devenir parent	**192 528**	195 166	156 422
Que faire lors d'un décès	**90 626**	95 913	99 267
Pour les 55 ans ou plus	**88 115**	94 949	112 612
Cartes, permis et certificats	**34 232**	26 748	36 177
Quand un couple se sépare	**99 094**	125 768	120 350
Renseignements et plaintes pour les consommateurs	**155 393**	167 513	209 740
Que faire avant, pendant et après un sinistre	**23 094**	28 871	26 536
Pour les travailleurs salariés	**51 044**	53 962	5 404
Acheter ou rénover sa maison	**64 113**	83 004	7 694
Vivre en logement	**60 507**	69 049	–
Dépôt direct : adhésion et changements[1]	**22 568**	–	–
Personnes handicapées[2]	**2 902**	–	–
TOTAL	**1 574 210**	**1 600 575**	**1 291 647**

1. Données disponibles depuis juillet 2006.
2. Données pour février et mars 2007.

De nouveaux guides électroniques

Services Québec a revu en profondeur le guide électronique portant sur les cartes d'identité, les permis et les certificats délivrés par le gouvernement du Québec, en 2006-2007. Deux nouveaux guides ont également été mis en ligne : ***Dépôt direct : adhésion et changements*** et ***Personnes handicapées***. Le premier fournit de l'information sur le fonctionnement et l'inscription au dépôt direct ainsi que sur les ministères et les organismes qui utilisent ce service. Le deuxième donne accès aux renseignements sur les droits des personnes handicapées ainsi qu'à un vaste éventail de services spécialisés qui sont offerts à cette clientèle.

De plus, en vertu d'une entente de coédition conclue en 2003 avec la Régie des rentes du Québec, une version papier des guides ***Devenir parent*** et ***Que faire lors d'un décès*** est disponible. La version de ces guides a été tirée, en 2006, à 150 000 exemplaires en français et à 35 000 exemplaires en anglais. Un réseau de partenaires et de relayeurs institutionnels ainsi que le service de renseignements téléphoniques, le service de réponses au courriel et le réseau de services de Services Québec ont diffusé ces documents auprès des citoyens qui en ont fait la demande.

En tout, 13 guides électroniques sont disponibles et ont reçu 1 574 210 visites durant l'exercice financier 2006-2007. Le tableau ci-contre présente la fréquentation annuelle pour l'ensemble des guides électroniques.

Les services transactionnels

Les services transactionnels concernent des transactions simples, avec ou sans paiement, comme la demande de permis, le paiement de droits, l'inscription à des programmes gouvernementaux ou des demandes de documents officiels. Au cours des derniers mois, dans le cadre du développement de son offre de services, Services Québec a ajouté certains services transactionnels découlant des ententes conclues avec certains partenaires.

Des services de la Commission de la construction du Québec

Le 28 juin 2006, l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services offrait de nouveaux services à sa clientèle, soit quatre services transactionnels de la Commission de la construction du Québec (CCQ). Ces services en ligne de la CCQ visent principalement les formalités liées aux obligations courantes des employeurs en construction. De plus, le futur entrepreneur en construction, qui démarre une entreprise à partir du Portail, peut y remplir son formulaire d'enregistrement à la CCQ. Il s'agit des premiers services transactionnels qui ont été accessibles dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services.

Le Service québécois de changement d'adresse

Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) est un service intégré permettant aux citoyens de signaler leur changement d'adresse, dans une seule démarche, auprès de six ministères et organismes, couvrant ainsi quelque 80 % des besoins liés à un changement d'adresse à faire auprès de l'Administration. Les six ministères et organismes participants sont le ministère du Revenu du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Directeur général des élections du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Depuis juin 2006, le SQCA est aussi offert aux citoyens par téléphone, ce qui s'ajoute à Internet et au comptoir. Pour l'année financière 2006-2007, les demandes de changement d'adresse, tous modes confondus, ont augmenté globalement de 43 %, comparativement à 2005-2006. Cette augmentation est attribuable principalement à l'ajout du mode d'accès téléphonique.

Les services relatifs aux registres publics

Les services liés au Registre foncier du Québec

Pour les 23 bureaux de la publicité des droits pris en charge en 2006-2007, Services Québec assure la réception et le traitement des réquisitions d'inscription au Registre foncier du Québec, la réception des demandes de copies de documents et leur traitement de même que la facturation et les activités d'encaissement.

Les services liés au registre des entreprises

En 2006-2007, une entente a été négociée concernant la prise en charge d'activités reliées au registre des entreprises et leur intégration a été planifiée pour être en vigueur le 2 avril 2007. Ces activités se traduisent principalement par la réponse aux demandes de renseignements généraux relatives au registre des entreprises, la consultation du registre et l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements.

Des résultats en continuité

Des services offerts en continuité

En plus des nouveaux services qu'il offre, Services Québec assure et maintient les services antérieurs et leur niveau de qualité, tout en veillant à leur évolution. Les principaux services maintenus dans ce contexte de continuité concernent les renseignements sur les programmes et les services du gouvernement du Québec, les communications gouvernementales en situation d'urgence, les campagnes d'information gouvernementales, l'inscription des coordonnées gouvernementales dans les annuaires téléphoniques ainsi que le Service québécois de changement d'adresse.

Les renseignements sur les programmes et les services du gouvernement du Québec

Les renseignements généraux sont diffusés par les préposés en multimode, c'est-à-dire par téléphone, au comptoir, par courriel et par la correspondance traditionnelle. Pour répondre aux demandes de renseignements, les préposés consultent une banque informatisée, le Répertoire des programmes et services. Ce répertoire compte plus de 3 200 fiches d'informations mises à jour continuellement avec la collaboration des ministères et des organismes. Afin de rendre le Répertoire plus performant, une application de type client-serveur a été développée (AccèsCIBLE) et mise à la disposition du personnel du renseignement au cours de l'année 2006. Elle permet de chercher l'information à partir d'options, en plus de compiler des statistiques sur les besoins.

Une version publique du Répertoire des programmes et services est offerte aux internautes dans le Portail gouvernemental de services. Les ministères ou organismes responsables des contenus ont autorisé la publication de quelque 2 000 fiches. Elles constituent la principale source d'information des guides électroniques.

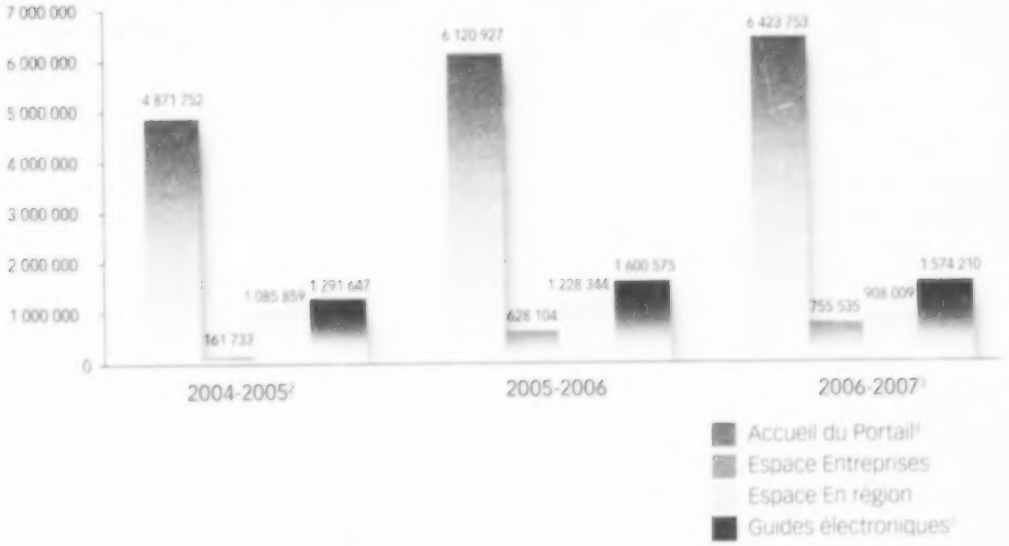
Les directions régionales de Services Québec enrichissent l'espace En région du Portail gouvernemental de services par différents ajouts de chroniques, de capsules choisies dans les médias régionaux, d'échanges avec les organismes, de communiqués, d'entrevues ou de participations à des séances d'information et par la rédaction du *Bulletin d'actualités gouvernementales*.

L'achalandage électronique

La consultation électronique demeure très populaire, comme en témoigne le nombre de visites dans le Portail. À l'intérieur de celui-ci, des guides électroniques présentent l'information par événements de vie. D'autres ensembles de renseignements sont destinés à certains groupes, comme les jeunes, ou encore sont présentés sous des formats particuliers, comme les cartes géographiques. Enfin, un répertoire de l'ensemble des programmes et des services gouvernementaux est accessible par fiches.

Le tableau comparatif qui suit présente l'évolution de l'achalandage de la page d'accueil et des différentes sections du Portail, excluant le Répertoire des programmes et services, dont les données d'achalandage ne sont pas disponibles actuellement en raison de modifications du système.

Graphique 1 Évolution de l'achalandage[1] du mode électronique, par sections du Portail gouvernemental de services



1. Chaque visite dans le Portail gouvernemental représente une séance de consultation par un internaute qui accède à un certain nombre de pages, de documents, d'images ou de fichiers. Chaque période de navigation de 30 minutes par un même internaute est considérée comme une visite distincte.
2. Pour l'année financière 2004-2005, l'espace Entreprises du Portail gouvernemental compte neuf mois de mise en fonction. Le décompte des visites est réalisé de façon indépendante de celui du Portail gouvernemental.
3. En raison de modifications du système, les données de l'espace En région ne sont pas comparables avec les années précédentes.
4. Les données relatives à l'accueil du Portail gouvernemental incluent les visites sur l'espace Citoyens et l'espace International. Les données pour la clientèle des entreprises sont traitées séparément.
5. Pour un guide, les données ne sont disponibles qu'à partir de juillet 2006 et, pour un autre, elles ne le sont que depuis février 2007.

Tableau 2 Nombre de demandes auxquelles les préposés ont répondu, selon le mode

	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Téléphone	523 945	515 080	572 518
Comptoir	98 666	115 757	124 656
Courriel	13 724	15 614	13 808
Courrier postal	180[1]	221	391
Total	**636 515**	**646 672**	**711 373**

1. Estimation à partir des données disponibles

L'achalandage auprès des préposés

Outre Internet, d'autres modes sont utilisés pour communiquer avec Services Québec, pour consulter ses préposés et pour réaliser des transactions. Le tableau ci-contre présente la répartition des demandes auxquelles les préposés ont répondu au cours de l'année, selon le mode de prestation. Ces demandes visent autant des renseignements de tout ordre que les renseignements donnant lieu à une transaction ou un changement d'adresse par téléphone. Le téléphone demeure un moyen privilégié par les citoyens pour joindre Services Québec, avec 523 945 demandes ayant fait l'objet d'une réponse.

Les communications gouvernementales lors de situations d'urgence

Services Québec assume, à la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec, la responsabilité de coordonner les communications gouvernementales lors de situations d'urgence. Services Québec assure la diffusion de l'information sur la situation auprès des personnes sinistrées, de la population en général et des médias ainsi que celle sur les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour assurer la protection des personnes et des biens.

Au cours de l'exercice financier 2006-2007, les ressources de Services Québec ont été mobilisées à une vingtaine de reprises pour assurer la coordination des communications, en majorité pour des sinistres régionaux. Par exemple, Services Québec a coordonné, en juin 2006, les communications gouvernementales lors des feux de forêt ayant ravagé la région de Chibougamau et provoqué l'évacuation des habitants de la réserve autochtone de Mistassini. Cela a aussi été le cas lors des inondations printanières et automnales ayant touché plusieurs régions du Québec, de même qu'à l'occasion de la découverte de la contamination de l'eau potable à Waterloo, en mars 2007.

Dans le cadre de la prise en charge de la planification gouvernementale en cas de pandémie d'influenza, Services Québec a rédigé le Plan de communication du gouvernement du Québec et a assuré la production de plans de communication sectoriels au sein de l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux, au cas où une telle pandémie devait survenir. Le 1er décembre 2006, Services Québec s'est vu confier la gestion du site Internet gouvernemental **pandemiequebec.gouv.qc.ca** de même que la rubrique Pandémie d'influenza du site intranet du gouvernement du Québec.

De plus, à l'automne et à l'hiver 2006-2007, Services Québec a coordonné, avec la collaboration de multiples partenaires gouvernementaux, une campagne de communication interne de prévention portant sur l'hygiène respiratoire et sur le lavage des mains.

Dans la foulée du conflit au Moyen-Orient, le gouvernement du Canada a procédé, en juillet et en août 2006, au rapatriement des ressortissants canadiens en provenance du Liban, alors que la guerre faisait rage dans ce pays. Dans le cadre de l'Opération Liban, le gouvernement du Québec a déployé une partie de son réseau de sécurité civile pour accueillir ces quelque 13 600 personnes à l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal.

Comme le prévoit le Plan national de sécurité civile, Services Québec a coordonné l'ensemble des communications publiques lors de cette opération. Cette responsabilité a consisté à assurer la diffusion de l'information auprès de la population, des ressortissants eux-mêmes, des médias et des autres intervenants. Parmi les activités de communication déployées se démarquent des conférences et des points de presse, la publication de communiqués, des entrevues aux médias, (télévision, radio, journaux), la mise en service d'une ligne téléphonique unique de renseignements (sans frais), la mise en ligne d'informations spéciales

dans le Portail gouvernemental de services, la production d'un dépliant d'information et la coordination de visites des ministres.

Dans son bilan de l'opération, le ministère de la Sécurité publique du Québec relève le professionnalisme du personnel spécialisé de Services Québec, qui a su établir et entretenir de très bonnes relations avec les médias ainsi qu'une coordination efficace avec les autres ministères et organismes impliqués tout au long de cette intervention.

Enfin, les travaux de régionalisation du Plan national de sécurité civile se sont poursuivis et Services Québec y a collaboré activement.

Les campagnes d'information gouvernementales

Le réseau de Services Québec collabore régulièrement à différentes campagnes nationales et régionales d'information pour le compte de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec. Grâce à ses nombreux partenaires en région, la contribution de Services Québec permet de maximiser l'efficacité des campagnes d'information gouvernementales. Ces mandats sont régionaux ou nationaux, selon l'ampleur et le nombre de régions visées.

En 2006-2007, Services Québec a réalisé 33 mandats nationaux pour le compte de ministères et d'organismes et 248 mandats régionaux.

L'inscription des coordonnées gouvernementales dans les annuaires téléphoniques

Services Québec assure la coordination de l'inscription des numéros de téléphone des ministères et des organismes dans les pages réservées au gouvernement du Québec dans divers annuaires téléphoniques. En 2006-2007, 33 annuaires ont été actualisés.

Le Service québécois de changement d'adresse

Disponible depuis mai 2004, le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) accessible par Internet demeure populaire, avec une augmentation de l'ordre de 8 %. Pour l'exercice 2006-2007, Services Québec a reçu 319 732 demandes de changements d'adresse, comparativement à 223 548 demandes en 2005-2006. Cependant, il est à noter que le service effectué par un préposé au téléphone n'a été disponible qu'à compter du 1er juin 2006. Ainsi pour l'exercice 2006-2007, les données sont les suivantes.

Tableau 3 Nombre de transactions en 2006-2007, selon le mode

	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Transactions effectuées par Internet	239 580	222 032	147 346
Transactions effectuées par le préposé au téléphone	78 676[1]	Mode non disponible	Mode non disponible
Transactions effectuées par le préposé au comptoir	1 476	1 516	1 348
TOTAL	**319 732**	**223 548**	**148 694**

1. À compter de juin 2006.

Satisfaire
AUX NORMES DE QUALITÉ EN VIGUEUR

La notion de qualité des services aux citoyens et aux entreprises est une préoccupation constante au sein de l'administration gouvernementale et, à plus forte raison, pour une organisation telle que Services Québec.

La qualité des services

Les normes de qualité du service téléphonique sont issues des engagements antérieurs et s'appliquent aux unités organisationnelles qui forment maintenant le Centre de relations avec la clientèle. La norme établit le temps d'attente en ligne pour parler à un préposé à moins de 90 secondes. Cette année, la norme a été respectée dans plus de 94 % des cas, et ce, même si de nouveaux services se sont ajoutés.

Quant aux demandes électroniques, la réponse automatisée s'active très rapidement. Après cette transmission automatisée, un processus personnalisé permet de tenir compte des différents niveaux de complexité des demandes. Bien que le nombre de ces demandes fluctue peu, les sujets en sont davantage variés à cause de l'ajout de nouveaux services. Une large part de ces demandes a reçu une réponse dans un délai d'une journée. Celles qui nécessitaient des recherches plus poussées ont fait l'objet d'un avis personnalisé au demandeur, lui expliquant le traitement entrepris. Les normes de qualité associées aux différents types de traitements requis par les demandes électroniques sont en élaboration, dans le cadre des travaux sur la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Tableau 4 Respect de la norme pour les demandes téléphoniques

Années	Nombre de demandes téléphoniques reçues	Demandes ayant reçu une réponse en moins de 90 secondes
2004-2005	572 518	524 646 (91,6 %)
2005-2006	515 080	463 572 (90,0 %)
2006-2007	523 945	494 961 (94,5 %)

Note : Les données de l'année 2004-2005 ont été compilées après l'intégration d'un nouveau réseau téléphonique alors que celles de 2006-2007 l'ont été à partir de l'ancien et du nouveau système de compilation. Elles sont soumises à titre informatif et ne sont pas exactement comparables.

Tableau 5 Nombre de demandes électroniques

Années	Nombre de demandes électroniques
2004-2005	13 808
2005-2006	15 614
2006-2007	13 724

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Au cours des derniers mois de l'exercice 2006-2007, Services Québec a entrepris une démarche d'élaboration et de mise en application d'un projet de déclaration de services aux citoyens et aux entreprises. Les objectifs poursuivis par cette démarche sont les suivants :

- formuler et valider les normes et les indicateurs de qualité et de niveaux de services en tenant compte des besoins des citoyens et des entreprises et des ressources disponibles ;
- assurer un arrimage entre le projet de la Déclaration de services, les valeurs et la démarche d'éthique organisationnelle ;
- assurer une cohérence entre la Déclaration de services, le Plan stratégique et les prestations de services de Services Québec ;
- sensibiliser, mobiliser et former le personnel en matière de qualité de prestation de services.

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Services Québec devrait être rendue publique à l'automne 2007.

Services Québec et ses ressources

La gestion du changement

Depuis sa création, Services Québec vit au rythme d'une transformation organisationnelle constante tout en demeurant attentif à la qualité des services qu'il offre aux citoyens et aux entreprises. Dans un tel contexte, la réalisation d'activités de gestion du changement devient essentielle en vue, notamment, de susciter l'adhésion du personnel à la mission de Services Québec et aux objectifs qui en découlent. Aussi, les différents projets réalisés au cours de 2006-2007 ont fait l'objet d'une gestion du changement et il en sera de même des projets futurs.

Les services partagés

Le gouvernement a adopté une approche de services partagés en matière de soutien administratif, appuyée par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), les centres de portefeuille ministériel et les centres interministériels de services partagés. Services Québec souscrit à cette approche en recourant aux services offerts par le CSPQ ou par le Centre de portefeuille du ministère des Services gouvernementaux (MSG).

En conséquence, le MSG pourvoit à certains besoins de Services Québec, entre autres, en matière de dotation, de santé des personnes, de relations de travail, de gestion immobilière et d'aménagement. Le 27 mars 2007, Services Québec a conclu deux ententes de partage de services en ressources humaines et en ressources matérielles avec le MSG.

Services Québec fait aussi appel au CSPQ, notamment, pour des services de rémunération et d'avantages sociaux, de tenues de concours, d'hébergement et de soutien informatique, ainsi que des services de publicité et de traduction.

Enfin, Services Québec compte sur le ministère des Finances pour la gestion de l'encaisse, l'émission de chèques et la vérification interne.

L'organisation administrative

Au 31 mars 2007, pour accomplir sa mission, Services Québec s'appuyait sur une présidente-directrice générale, deux vice-présidences, la Direction du secrétariat général et des services juridiques, la Direction du développement stratégique de l'organisation, la Direction générale du développement des affaires ainsi que la Direction générale des communications. Cette structure est présentée à la page suivante.

Tableau 6 Organigramme de Services Québec, au 31 mars 2007

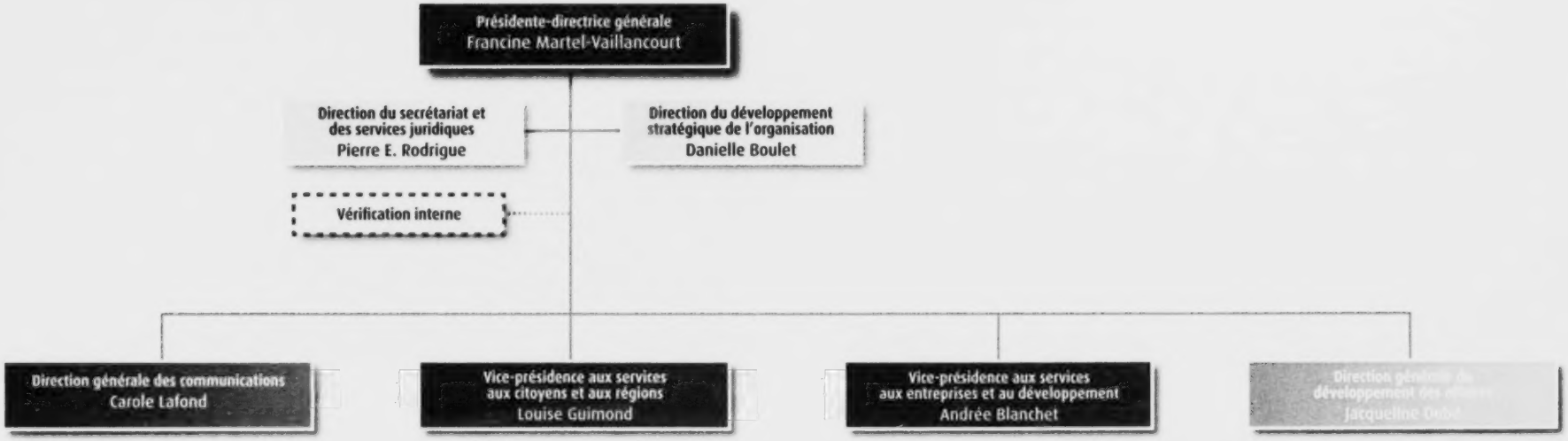


Tableau 7
Nombre d'employés en poste, au 31 mars 2007

TOTAL	**438**

Les ressources humaines

Le personnel, l'expertise au service des citoyens et des entreprises

Du préposé aux renseignements au chargé de projet en passant par les conseillers spécialisés, les édimestres, les analystes, le personnel de communication et les secrétaires, chacun a un rôle à jouer. Quotidiennement, chaque personne, par son professionnalisme et ses compétences, contribue à répondre aux besoins des citoyens et des entreprises du Québec. Au total, 438 personnes constituaient le personnel de Services Québec au 31 mars 2007.

L'embauche, la formation et l'intégration de nouveaux employés

Le développement rapide des activités de Services Québec se reflète clairement dans les données sur l'évolution de l'effectif. Il s'agit, en effet, de 284 personnes embauchées dans les différents statuts d'emplois, sur la courte période d'une année. Pour réussir l'intégration de ces nombreuses personnes dans leurs fonctions en évolution, tout en préservant la culture organisationnelle de service à la clientèle, la formation, l'accompagnement et la gestion du changement devaient être menés à plusieurs niveaux de l'organisation.

Notamment, avec la mise en œuvre du Centre de relations avec la clientèle (CRC), ce sont près de 100 nouveaux préposés aux renseignements qui ont dû être embauchés, formés et intégrés en milieu de travail. La participation active du personnel du CRC ainsi que des formateurs et des parrains en provenance des régions ont permis de réaliser ces activités avec succès.

De plus, le transfert d'activités en provenance du Registraire des entreprises a amené Services Québec à planifier des processus d'accueil spéciaux facilitant l'intégration progressive des nouveaux employés. Toute cette opération s'est déroulée dans la dernière moitié de l'exercice financier afin de permettre la prise en charge des activités par Services Québec, le 2 avril 2007.

L'évolution de l'effectif

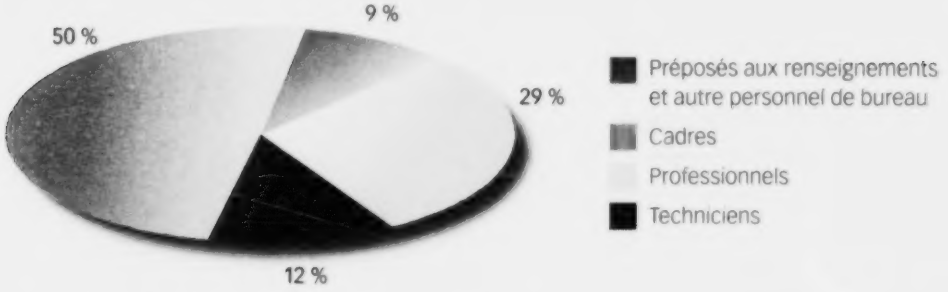
Au 31 mars 2007, Services Québec comptait 440 équivalents temps complet (ETC) autorisés, dont 310 ETC réguliers. Au total, c'est 155 nouvelles personnes qui ont joint les rangs de Services Québec dans des postes réguliers et occasionnels, portant le nombre à 438 en 2006-2007, comparativement à 283 en 2005-2006.

Tableau 8 Embauche totale au cours de l'année 2006-2007, par statuts d'emploi

	Réguliers[1]	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	96	156	31	1	284

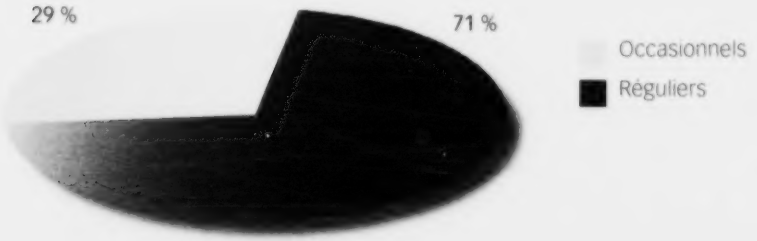
1. Ces données incluent 5 recrutements.

Graphique 2 Répartition de l'effectif en poste, par catégories[1]



1. La répartition inclut le personnel occasionnel en poste.

Graphique 3 Répartition de l'effectif en poste, par statuts d'emploi



Les femmes à Services Québec

En 2006-2007, 53,8 % des emplois d'encadrement ont été comblés par des femmes, portant ainsi la représentativité totale pour cette catégorie à 57,5 %. Pour l'ensemble des emplois, le taux d'embauche des femmes est de 71,5 %.

Tableau 9 Taux d'embauche des femmes, par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	65	113	25	-	**203**
Pourcentage	67,7 %	72,4 %	80,6 %	-	**71,5 %**

Tableau 10 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier, au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre d'employés réguliers en poste	41	119	49	101	**310**
Nombre de femmes en poste	23	69	40	92	**224**
Taux de représentativité des femmes	57,5 %	58,0 %	81,6 %	87,6 %	**71,6 %**

1. Incluant les avocates, les notaires et les conseillères en gestion des ressources humaines.

Les personnes de moins de 35 ans, à Services Québec

Étant encore en développement au cours de l'année 2006-2007, Services Québec a procédé à l'embauche dans des postes réguliers de 96 nouvelles personnes, principalement par voie de mutation. De ce nombre, 15 personnes ont moins de 35 ans, soit 15,6 %, ce qui est supérieur à la moyenne gouvernementale.

Au 31 mars 2007, Services Québec pouvait ainsi compter sur les compétences de 23 personnes de moins de 35 ans parmi ses 310 employés réguliers en poste.

Graphique 4 Répartition de l'effectif régulier, par groupes d'âge

L'accès à l'égalité en emploi

La diversité est une des préoccupations de Services Québec. Dans le contexte du développement des services, les efforts seront intensifiés afin que tous les groupes cibles trouvent une juste place au sein de l'organisation. Au cours de 2006-2007, cinq personnes des groupes visés, dont une autochtone, ont été recrutées. Ainsi, au 31 mars 2007, l'indice de représentativité de personnes membres d'au moins un groupe cible a atteint 5,8 % à Services Québec (voir aussi le tableau 12, à la page suivante).

Tableau 11 Répartition de l'embauche, par groupes cibles

Statuts d'emploi	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	TOTAL	Taux d'embauche par statuts d'emploi
Réguliers	1	–	1	–	2	2,1 %
Occasionnels	4	1	–	–	5	3,2 %
Étudiants	5	–	–	–	5	16,1 %
Stagiaires	–	–	–	–	–	–
TOTAL	**10**	**1**	**1**	**–**	**12**	**4,2 %**
Taux d'embauche par groupes cibles	3,5 %	0,4 %	0,4 %	–	4,2 %	

Tableau 12 Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

2006-2007

Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	9	2,9 %
Autochtones	2	0,6 %
Anglophones	3	1,0 %
Personnes handicapées	4	1,3 %
TOTAL	**18**	**5,8 %**

Tableau 13 Formation en 2006-2007

	Total (jours-personnes)	Coûts totaux
Prestation de services	3 559	103 993 $
Technologies de l'information	60	10 474 $
Formation générale	258	56 027 $
TOTAL	**3 877**	**170 494 $**

Le maintien et le développement de l'expertise professionnelle

Le développement des compétences s'avère une condition essentielle à la mise en œuvre de Services Québec. En effet, il importe de parfaire les connaissances et l'expertise du personnel, notamment à l'égard de la prestation de services à la clientèle. En 2006-2007, des efforts considérables ont été investis pour former le nouveau personnel dans le cadre du déploiement régional (1 334 jours de formation pour le personnel des bureaux de la publicité des droits et de Services Québec) et pour l'ouverture du premier bureau du Centre de relations avec la clientèle (CRC) [1 990 jours de formation].

De plus, une formation sur un nouvel outil de recherche d'informations (AccèsCIBLE) pour les préposés aux renseignements et sur la nouvelle plateforme téléphonique du CRC a requis 200 jours de formation. Les stratégies de formation utilisées, dont des activités de parrainage d'une durée d'une à deux semaines, ont assuré un transfert adéquat des acquis.

Globalement, le personnel régulier et occasionnel a participé à des activités de formation à raison d'une durée moyenne de 9 jours par personne et d'un coût moyen de 389 $ par personne.

Plusieurs activités découlant du plan de développement en matière d'éthique à Services Québec ont été mises en œuvre au cours de l'année 2006-2007. Plus précisément, l'ensemble des gestionnaires a participé à des activités de sensibilisation à l'éthique et à la reconnaissance des valeurs organisationnelles, ce qui représente 130 jours de sensibilisation et de formation.

La santé des personnes au travail

Le personnel de Services Québec a accès à un programme d'aide et d'écoute offert par la Direction des ressources humaines du Centre de portefeuille des services gouvernementaux. Ce programme a pour objet d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et leur rendement au travail, quels que soient leur emploi ou leur statut.

Au total, 39 personnes ont utilisé les services du programme, ce qui est une augmentation de 2 % par rapport à l'exercice 2005-2006. Des interventions d'aide ont été réalisées à l'interne et à l'externe. Les coûts pour ce type d'expertise s'élèvent à 10 915 $.

Par ailleurs, des activités de prévention ont été organisées en milieu de travail pour sensibiliser et éduquer les personnes sur la prise en charge d'une situation difficile. Les efforts ont porté sur la diffusion de renseignements, la promotion du programme, la distribution d'un signet à l'ensemble du personnel et le repérage de liens hypertextes d'information dans l'intranet.

De plus, quatre conférences midi ont été offertes et enregistrées sur vidéocassettes pour le personnel en région. Les thèmes retenus portaient sur le stress, les aspects relationnels et le mieux-être, autant au travail que dans la vie personnelle.

Un programme de santé physique et de bien-être au travail

La *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* établit que l'état de santé physique et psychologique des employés joue un rôle déterminant dans la qualité des services offerts aux citoyens. Il est donc important de se préoccuper de cet aspect, notamment en privilégiant une approche préventive. Dans cet esprit et avec la conviction des bienfaits de l'activité physique sur la personne, un plan de santé physique et de bien-être au travail a été élaboré au cours de l'hiver 2007. Le plan a été conçu en partenariat avec la Direction des ressources humaines du ministère des Services gouvernementaux.

L'équité salariale

Dans le cadre du règlement du dossier de l'équité salariale pour les employés de bureau, Services Québec a redistribué la somme de 454 011 $, consentie par le gouvernement du Québec.

Les ressources matérielles

Services Québec a amorcé, au cours de l'exercice 2006-2007, le déplacement de son siège (bureau principal) vers le 800, place D'Youville, à Québec, et a effectué les aménagements nécessaires à l'intégration de bureaux de la publicité des droits.

Le premier bureau du Centre de relations avec la clientèle a été aménagé dans la région de Québec. Il permet d'accueillir 250 préposés, en plus d'offrir une salle de formation adaptée aux besoins des employés et des formateurs.

Par ailleurs, 3 centres de services ont été aménagés cette année ainsi que 25 nouveaux points de services. Enfin, 21 points d'accès sont maintenant implantés dans certains centres locaux d'emploi, ainsi qu'un autre à l'Université du Québec à Chicoutimi, pour permettre l'utilisation d'Internet en mode autonome. Le réseau existant au 31 mars 2007 est présenté à l'annexe 1.

Les ressources informationnelles

Compte tenu des enjeux de déploiement de Services Québec, les technologies de l'information sont fortement sollicitées pour appuyer le développement de l'offre de services. Outre les projets majeurs, dont le Portail gouvernemental de services et le Centre de relations avec la clientèle, d'autres projets technologiques ont été réalisés :

L'ensemble des infrastructures acquises par la fusion des entités qui ont formé Services Québec a été consolidé dans un réseau indépendant et homogène quant à sa gestion et à son fonctionnement. Environ 150 personnes en poste dans les régions et 190 personnes en fonction au siège à Québec ont été touchées par ce projet. La solution de transition mise en œuvre, avec la contribution du Centre de services partagés du Québec, fera l'objet d'un repositionnement dans la prochaine année.

Des travaux d'architecture d'entreprise ont également été réalisés pour élaborer, du point de vue des orientations de services et de la technologie, la vision cible du guichet multiservice multimode.

Le regroupement de certaines fonctions associées à l'entretien et à l'évolution d'applications informatiques a été réalisé. La gestion unifiée de ces fonctions accroît la cohérence des actions et la concentration de l'expertise technologique de Services Québec.

Plusieurs améliorations ont été apportées aux applications existantes afin de faciliter la tâche du personnel d'opération et d'optimiser l'entretien et les coûts, d'ici à ce que les solutions préconisées par l'architecture d'entreprise soient réalisées.

Les ressources financières

Services Québec est un organisme autre que budgétaire et il est mandataire de l'État. En vertu de sa loi constitutive, ses affaires sont administrées par un conseil d'administration et ses prévisions budgétaires sont soumises au gouvernement pour approbation. De plus, ses états financiers sont vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

La mise en place d'un nouveau système comptable

Pour répondre à ses obligations comptables et de reddition de comptes, Services Québec s'est doté, au cours de 2006-2007, d'un système comptable éprouvé et déjà exploité par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Son implantation a d'ailleurs été réalisée en collaboration avec le CSPQ qui en assure les services d'hébergement et de pilotage. De plus, la structure comptable mise en place à Services Québec est conforme aux normes de la Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR), ce qui facilitera la migration vers ce système au moment opportun.

Les revenus et les dépenses

Services Québec présente un surplus de 3,4 M$, en 2006-2007, résultant principalement du décalage de certains projets. Une partie de cet excédent servira au financement de projets en 2007-2008.

Les revenus de 47,9 M$ proviennent principalement d'une contribution du gouvernement du Québec, d'honoraires de gestion du ministère des Services gouvernementaux (provision du gouvernement en ligne) ainsi que d'honoraires de gestion découlant d'ententes avec d'autres ministères et organismes partenaires. Ils sont détaillés dans le tableau suivant.

Tableau 14 Répartition des revenus, par sources

SOURCES	Revenus	Proportions
Contribution du gouvernement – Subventions	36,8 M$	77 %
Honoraires de gestion –		
• Ministère des Services gouvernementaux	8,7 M$	18 %
• Autres ministères et organismes	1,9 M$	4 %
Autres revenus	0,5 M$	1 %
TOTAL	**47,9 M$**	**100 %**

Les dépenses de 44,5 M$ sont présentées par fonctions :

- les fonctions de base;
- le Portail gouvernemental de services;
- le Centre de relations avec la clientèle;
- le déploiement et l'intégration des réseaux;
- le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) et les autres projets.

Tableau 15 Répartition des dépenses, par fonctions

FONCTIONS	Dépenses	Proportions
Fonctions de base		
Rémunération	16,8 M$	37,8 %
Fonctionnement	11,7 M$	26,3 %
Amortissement et frais financiers	0,5 M$	1,1 %
Somme partielle	**29,0 M$**	
Portail gouvernemental de services		
Rémunération	1,4 M$	3,2 %
Fonctionnement	7,2 M$	16,2 %
Somme partielle	**8,6 M$**	
Centre de relations avec la clientèle		
Rémunération	3,4 M$	7,6 %
Fonctionnement	1,0 M$	2,2 %
Amortissement et frais financiers	0,3 M$	0,7 %
Somme partielle	**4,7 M$**	
Déploiement et intégration des réseaux		
Rémunération	0,1 M$	0,2 %
Fonctionnement	1,2 M$	2,7 %
Amortissement et frais financiers	0,1 M$	0,2 %
Somme partielle	**1,4 M$**	
SQCA et autres projets		
Fonctionnement	0,8 M$	1,8 %
Somme partielle	**0,8 M$**	
TOTAL	**44,5 M$**	**100 %**

Les dépenses

Les dépenses associées aux fonctions de base permettent d'assurer le soutien à l'organisation (ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles) et la continuité des services offerts, dont les communications gouvernementales, les communications en situation d'urgence et les mandats des bureaux régionaux. Les sommes consacrées aux fonctions de base, en 2006-2007, sont de l'ordre de 29 M$.

Par ailleurs, Services Québec est le dépositaire du Portail gouvernemental de services et il doit en assurer l'exploitation et le développement. Cette activité a été financée, en partie, par la provision du gouvernement en ligne du ministère des Services gouvernementaux. Les sommes consacrées au Portail, en 2006-2007, sont de l'ordre de 8,6 M$ et ont été affectées au repositionnement de la prestation électronique de services dans une perspective multimode.

De plus, Services Québec a consacré un montant de 4,7 M$ pour assurer la mise en place du Centre de relations avec la clientèle qui permet à Services Québec de centraliser l'ensemble des requêtes d'informations que formulent les citoyens et les entreprises, par téléphone, courrier et courriel, relativement aux programmes et aux services du gouvernement.

Les dépenses associées à l'intégration et au déploiement du réseau de Services Québec ont nécessité des sommes de l'ordre de 1,4 M$. Celles associées notamment au Service québécois de changement d'adresse et aux services spécialisés représentent un montant de 0,8 M$.

Les investissements

Les investissements réalisés en 2006-2007 totalisent la somme de 7,9 M$, répartie comme suit :

- la mise en œuvre du Centre de relations avec la clientèle, au coût de 3,8 M$;
- le projet de déploiement et d'intégration des réseaux, au coût de 2,1 M$;
- la mise en place de Services Québec, au coût de 1,6 M$;
- le Service québécois de changement d'adresse, au coût de 0,4 M$.

Ces investissements comprennent des améliorations locatives, du mobilier et de l'équipement de bureau, de l'équipement informatique, des logiciels et du développement de systèmes informatiques.

Les états financiers

Rapport de la direction

Les états financiers de Services Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Services Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il doit approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de Services Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Pierre Roy
Président-directeur général

Lise Cossette
Directrice des ressources financières

Québec, le 12 octobre 2007

Rapport du vérificateur

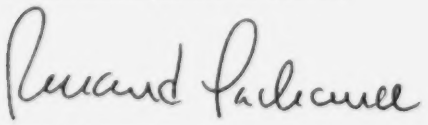
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de Services Québec au 31 mars 2007 et l'état des résultats et de l'excédent cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de Services Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de Services Québec au 31 mars 2007 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 12 octobre 2007

Services Québec

RÉSULTATS ET EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007

	2007 (12 mois)	2006 (11 mois)
PRODUITS		
Honoraires de gestion		
– Ministère des Services gouvernementaux	8 650 563 $	24 011 973 $
– Autres apparentés sous contrôle commun	1 944 815	304 513
Contribution du gouvernement du Québec	36 821 265	–
Gouvernement du Québec – Remboursement compensatoire pour l'équité salariale	454 011	289 400
	47 870 654	24 605 886
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	21 262 812	13 254 998
Traitements et avantages sociaux relatifs à l'équité salariale	454 011	289 400
Services de transport et de communication	2 927 460	1 557 978
Services professionnels et administratifs	15 412 891	7 116 194
Entretien et réparations	487 149	269 105
Loyers		
– Société immobilière du Québec	2 414 098	1 430 946
– Autres	94 339	69 338
Fournitures et approvisionnements	539 563	291 872
Intérêts sur dette à long terme	38 342	3 037
Intérêts et frais bancaires	47 283	–
Amortissement des immobilisations corporelles	694 861	311 535
Amortissement des actifs incorporels	120 843	–
Perte sur dévaluation des immobilisations corporelles	–	11 483
	44 493 652	24 605 886
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES ET EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**3 377 002 $**	**– $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Services Québec

BILAN AU 31 MARS 2007

	2007	2006
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	6 505 $	– $
Avance au Fonds consolidé du revenu sans intérêt ni modalités d'encaissement	6 372 978	–
Créances (note 3)	8 406 711	20 521 076
Frais payés d'avance	122 225	62 892
Frais reportés	–	147 806
À recevoir du gouvernement du Québec (note 4)	1 573 134	2 220 433
	16 481 553	22 952 207
À recevoir du gouvernement du Québec (note 4)	2 347 204	2 067 213
Immobilisations corporelles (note 5)	5 940 563	944 237
Actifs incorporels (note 6)	2 257 500	97 940
	27 026 820 $	**26 061 597 $**
PASSIF		
À court terme		
Avances du ministère des Finances sans intérêt ni modalités de remboursement	– $	17 200 084 $
Charges à payer et frais courus (note 7)	13 128 034	2 975 772
Provision pour vacances	2 591 219	1 787 581
Produits reportés	19 528	–
Versements sur la dette à long terme (note 9)	485 058	155 116
	16 223 839	22 118 553
Produits reportés	7 888	–
Dette à long terme (note 9)	2 408 187	445 002
Provision pour congés de maladie (note 11)	5 009 904	3 498 042
	23 649 818	26 061 597
EXCÉDENT CUMULÉ	3 377 002	–
	27 026 820 $	**26 061 597 $**

ENGAGEMENTS (note 12)

ÉVENEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN (note 16)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean Leclerc
Président

Pierre Roy
Président-directeur général

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Services Québec

FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007

	2007 (12 mois)	2006 (11 mois)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	3 377 002 $	– $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	694 861	311 535
Amortissement des actifs incorporels	120 843	–
Virement des produits reportés	(65)	–
Perte sur dévaluation des immobilisations corporelles	–	11 483
	4 192 641	323 018
Variation des actifs et passifs liés à l'exploitation :		
Créances	12 114 365	(20 521 076)
À recevoir du gouvernement du Québec	367 308	–
Frais payés d'avance	(59 333)	(62 892)
Frais reportés	147 806	(147 806)
Charges à payer et frais courus	8 766 252	2 231 628
Provision pour vacances	803 638	485 912
Provision pour congés de maladie	1 511 862	512 065
Produits reportés	27 481	–
	23 679 379	(17 502 169)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'exploitation	27 872 020	(17 179 151)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(2 998 797)	–
Acquisition d'actifs incorporels	(1 026 204)	(8 010)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(4 025 001)	(8 010)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentation (diminution) des avances du ministère des Finances	(17 200 084)	17 200 084
Remboursement de la dette à long terme	(267 452)	(12 923)
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités de financement	(17 467 536)	17 187 161
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	6 379 483	–
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	–	–
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 13)	**6 379 483 $**	**– $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. Constitution et mission

Services Québec, personne morale au sens du Code civil du Québec, est constitué en vertu de l'article 1 de la Loi sur Services Québec (L.R.Q., chapitre S-6.3), laquelle est entrée en vigueur le 2 mai 2005.

Sa mission consiste à offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Services Québec finance ses activités par les produits provenant des frais, des commissions et des honoraires qu'il perçoit en vertu d'une entente ou d'un décret, du produit des biens et des services qu'il offre ainsi que des autres sommes qu'il reçoit.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, Services Québec est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers de Services Québec par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi qu'à l'égard de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Améliorations locatives 5 ans
- Équipement informatique 3 ans
- Matériel et équipement de bureau 5 ans

Services Québec examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels, de développement informatique et d'autres développements, sont comptabilisés au coût et sont amortis sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Logiciels 5 ans
- Développement informatique et autres développements 5 ans

2. Conventions comptables (suite)

Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Les actifs en cours de développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en exploitation.

Produits reportés

Les apports affectés à l'achat d'immobilisations sont reportés et constatés à titre de produits selon la même méthode que celle suivie pour l'amortissement des immobilisations acquises.

Les sommes perçues des partenaires pour des projets non réalisés au 31 mars 2007 sont reportées et constatées comme produits dans l'exercice où les projets sont réalisés.

Constatation des produits

Les produits provenant des honoraires de gestion sont constatés lorsqu'il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord, que le service a été rendu, que son prix est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementales, compte tenu que Services Québec ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et équivalents de trésorerie comprend les postes d'encaisse et l'avance au Fonds consolidé du revenu.

3. Créances

	2007	2006
Ministère des Services gouvernementaux	7 894 313 $	19 927 163 $
Secrétariat du Conseil du trésor – équité salariale	43 000	289 400
Ministère de la Sécurité publique	174 479	–
Revenu Québec	119 934	–
Centre de services partagés du Québec	–	210 000
Autres apparentés sous contrôle commun	174 985	94 513
	8 406 711 $	**20 521 076 $**

4. À recevoir du gouvernement du Québec

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec, relativement aux provisions de congés de maladie et de vacances transférées, ne porte pas intérêt. Les modalités d'encaissement sont les suivantes :

	2007
2008	1 573 134 $
2009	885 766
2010	885 766
2011	290 112
2012	97 516
2013 et suivants	188 044
	3 920 338
Moins : Portion à court terme	1 573 134
	2 347 204 $

5. Immobilisations corporelles

	2007			2006
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Net**	**Net**
Améliorations locatives	3 151 290 $	190 465 $	2 960 825 $	171 992 $
Équipement informatique	1 833 392	581 375	1 252 017	369 550
Matériel et équipement de bureau	1 962 278	234 557	1 727 721	402 695
	6 946 960 $	**1 006 397 $**	**5 940 563 $**	**944 237 $**

6. Actifs incorporels

	2007			2006
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Net**	**Net**
Logiciels	465 858 $	4 806 $	461 052 $	24 030 $
Développement informatique	1 465 613	80 774	1 384 839	–
Autres développements	446 872	35 263	411 609	73 910
	2 378 343 $	**120 843 $**	**2 257 500 $**	**97 940 $**

7. Charges à payer et frais courus

	2007	2006
Fournisseurs et frais courus	3 626 116 $	837 521 $
Traitements et avantages sociaux	789 131	474 938
Centre de services partagés du Québec	7 321 610	785 526
Ministère des Services gouvernementaux	852 428	398 729
Autres apparentés sous contrôle commun	538 749	479 058
	13 128 034 $	**2 975 772 $**

8. Dû au Fonds consolidé du revenu

En vertu du décret 222-2006, daté du 29 mars 2006, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximum de 6 000 000 $ auprès du Fonds de financement. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mars 2011. Au 31 mars 2007, ce taux est de 6,0 % et le solde est nul.

9. Dette à long terme

	2007	2006
Emprunts auprès de la Société immobilière du Québec de 2 665 117 $, à taux fixe de 4,70 %, remboursables par versements mensuels de 38 370 $, échéant entre le 31 juillet 2010 et le 31 décembre 2017	2 520 334 $	91 614 $
Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis	372 911	508 504
	2 893 245	600 118
Moins : Portion échéant à moins d'un an	485 058	155 116
	2 408 187 $	**445 002 $**

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices et suivants se détaillent comme suit :

	2007
2008	485 058 $
2009	501 839
2010	434 696
2011	437 309
2012	301 732
2013 et suivants	732 611
	2 893 245 $

10. Portail

Services Québec développe et exploite pour le compte du ministère des Services gouvernementaux le Portail gouvernemental de services. Les produits et charges figurant ci-après sont inclus à l'état des résultats et de l'excédent cumulé et se détaillent comme suit :

	2007	2006
PRODUITS		
Honoraires de gestion – Ministère des Services gouvernementaux	8 650 563 $	6 387 285 $
CHARGES		
Développement du Portail		
Traitements et avantages sociaux	356 149	427 907
Services professionnels et administratifs	2 809 075	4 635 405
Exploitation du Portail		
Traitements et avantages sociaux	1 046 698	–
Services professionnels et administratifs	4 386 869	1 323 973
	8 598 791	6 387 285
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**51 772 $**	**– $**

11. Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de Services Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de Services Québec imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 920 432 $ (2006 : 486 816 $). Les obligations de Services Québec envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2007	2006
Solde au début	3 498 042 $	2 985 977 $
Charge de l'exercice	2 143 096	910 265
Prestations versées au cours de l'exercice	(631 234)	(398 200)
Solde à la fin	**5 009 904 $**	**3 498 042 $**

12. Engagements

Contrats de location-exploitation

Les engagements relatifs aux contrats de location-exploitation concernent principalement la location de photocopieurs et se détaillent ainsi :

2008	44 289 $
2009	40 722
2010	30 546
2011	17 153
2012	4 585
	137 295 $

Contrats de services professionnels

Les engagements relatifs à des contrats de services professionnels s'élèvent à 4 511 331 $ pour le prochain exercice et à 2 158 940 $ pour les exercices subséquents.

13. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2007	2006
Encaisse	6 505 $	– $
Avance au Fonds consolidé du revenu	6 372 978 $	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**6 379 483 $**	**– $**

13. Flux de trésorerie (suite)

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 2 560 579 $ (2006 : 539 131 $) en contrepartie de dettes à long terme auprès de la Société immobilière du Québec. Aucun actif incorporel n'a été financé au cours de l'exercice (2006 : 73 910 $).

En date du 31 mars 2007, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels représentant respectivement 859 935 $ (2006 : 728 124 $) et 1 270 219 $ (2006 : 16 020 $).

14. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, Services Québec est apparenté avec tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Services Québec n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

15. Instruments financiers

Juste valeur

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur des rubriques « Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux » et « À recevoir du gouvernement du Québec » ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'instrument financier.

La juste valeur des emprunts auprès de la Société immobilière du Québec est équivalente à sa valeur comptable en raison d'un taux équivalent.

Risque de taux d'intérêt

La volatilité des taux d'intérêt se répercute sur la juste valeur des actifs et des passifs financiers (risque de marché lié aux taux d'intérêt).

La dette à long terme auprès de la Société immobilière du Québec porte intérêt à taux fixe. Étant donné que Services Québec prévoit le remboursement complet de l'emprunt à l'échéance, les risques auxquels il est exposé relativement à la dette à long terme sont minimes.

16. Événement postérieur à la date de bilan

Le 28 septembre 2007, Services Québec a contracté un emprunt à long terme de 5 813 427 $ auprès du Fonds de financement, échéant en décembre 2011, afin de financer les immobilisations acquises au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2007.

17. Chiffres de l'exercice précédent

Certains chiffres des états financiers de 2006 ont été reclassés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée en 2007.

Autres exigences gouvernementales

L'éthique et la déontologie

Services Québec considère l'éthique et les valeurs comme un guide et des points de repères fondamentaux pour favoriser et maintenir la confiance tant de la population qu'au sein de l'appareil gouvernemental et de ses employés.

Pour intégrer l'éthique à sa philosophie de gestion et l'imprégner dans la culture organisationnelle, Services Québec a entrepris une démarche d'éthique organisationnelle qui l'a amené, au cours de la dernière année, à se doter de valeurs en lien avec sa mission et son ambition. Ces valeurs apportent un éclairage sur le sens des actions de Services Québec et visent à assurer une cohérence entre ses idéaux et ses pratiques.

Des efforts importants ont été investis afin que la philosophie de gestion de Services Québec reflète cette prise en compte de l'éthique et des valeurs dans les différents aspects de l'organisation et, plus particulièrement, dans la conception de la planification stratégique, de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de même que dans l'élaboration de différentes politiques et orientations.

L'implication et la participation appréciable des gestionnaires aux différentes activités de sensibilisation, de formation à l'éthique et de réflexion éthique ont créé des conditions propices à l'impulsion de l'éthique au sein du personnel et à son développement.

Par ailleurs, le conseil d'administration a adopté, le 29 mars 2007, le *Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration*, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (annexe 2).

L'année 2006-2007 marquait l'introduction de l'éthique comme une préoccupation majeure à Services Québec. Des actions précises ont été posées afin de mettre en place une structure organisationnelle et communicationnelle favorable au développement de l'éthique, par exemple, la détermination d'objectifs clairs, connus et promulgués. Services Québec entend poursuivre la démarche d'éthique organisationnelle pour que l'éthique et les valeurs soient utilisées et intégrées dans les critères de décision lors de situations irrégulières.

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels font partie intégrante des obligations légales de Services Québec et contribuent à maintenir la confiance du public envers ses activités. Plusieurs mesures sont déjà en place pour répondre aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) ainsi qu'à celles du nouveau Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, lequel entrera progressivement en vigueur à compter de 2008. Services Québec s'assure également que ces exigences sont prises en compte dans les différents processus et les activités administratives, notamment, dans le cadre des ententes de services avec d'autres ministères ou organismes publics.

En 2006-2007, Services Québec a mis en place les fonctions relatives à l'accès, à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information. Le Comité sur la protection des renseignements personnels, l'accès et la sécurité, composé de onze membres, a entamé ses travaux. Il a, notamment, élaboré le document *Règles et procédures en matière de sondage,* à Services Québec, en approbation auprès de la Commission d'accès à l'information. Un projet de politique organisationnelle sur la confidentialité et un plan d'action pour assurer l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sont en élaboration.

Concernant la sensibilisation et la formation, deux réalisations importantes de prévention marquent l'année 2006-2007. Une campagne annuelle de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels et de nature confidentielle a été instaurée. Elle vise tout le personnel de Services Québec. La campagne préparée en 2006-2007 porte essentiellement sur la sécurité numérique et la protection des renseignements personnels, dans l'optique de la campagne gouvernementale du printemps 2007.

De plus, la formation offerte aux préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, lors de leur entrée en fonction, inclut un module complet réservé spécialement à la protection des renseignements personnels. Cette section est en révision pour en élargir l'utilisation à tous les employés lors de leur accueil à Services Québec.

En matière d'accès à l'information, Services Québec a reçu et traité deux demandes au cours de la période du 1er avril 2006 au 31 mars 2007. Ces demandes ont reçu une réponse à l'intérieur des délais prescrits par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Aucune demande de révision n'a été déposée à la Commission d'accès à l'information.

L'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises

En août 2004, le gouvernement dévoilait son plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises, *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*.

Ce plan introduit l'obligation de faire état, dans le rapport annuel de gestion, des actions entreprises et des résultats obtenus pour l'allégement de la réglementation ainsi que l'élimination ou l'assouplissement d'exigences. Le rapport annuel doit préciser dans quelle mesure les engagements rattachés au plan stratégique ou au plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire et administratif ont été atteints. Les éléments du plan d'action touchant directement Services Québec et les résultats sont les suivants.

Tableau 16 Suivi du plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif

Élément	État de réalisation
Réaliser le Portail gouvernemental de services aux entreprises.	Réalisé. Voir la section sur *Le déploiement des infrastructures de services — Le Portail gouvernemental de services*, pour plus de détails.
Mettre en place un service unifié de mise à jour des renseignements d'identité et de changement d'adresse des entreprises.	En cours d'analyse.
Élargir le mandat du Comité des usagers[1] afin qu'il puisse proposer toute amélioration qu'il juge utile au Portail gouvernemental de services et aux formalités réglementaires et administratives sous-jacentes.	Réalisé. Le comité des usagers du Portail gouvernemental de services — Espace Entreprises a été créé par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, responsable à l'origine de l'élaboration du Portail. Le transfert de la responsabilité du Portail à Services Québec a conduit à repenser cette instance. Le nouveau comité a une portée plus large permettant, notamment, de couvrir les préoccupations touchant les quatre modes de prestation de services. Il regroupe des représentants de haut niveau de différents groupes d'entreprises et de ministères du gouvernement du Québec. Le comité a tenu une première réunion à l'automne 2006.

1. Il s'agit de représentants de la PME et de divers secteurs industriels, de représentants d'organismes issus du monde des affaires et de responsables du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère du Conseil exécutif.

La gestion des plaintes

Soucieux d'offrir un service de qualité aux citoyens et aux entreprises, Services Québec a créé, en mars 2007, un bureau de la qualité des services. Ce bureau assure un rôle de coordination organisationnelle en matière de gestion des plaintes et offre aux citoyens et aux entreprises la possibilité d'exprimer tout commentaire à un interlocuteur indépendant et privilégié.

De plus, en conformité avec sa loi constitutive, Services Québec se dote d'une politique de gestion des plaintes qui a été complétée en mars 2007. Cette politique prévoit l'instauration d'un mécanisme formel permettant de prendre en charge les plaintes reçues. Elle permet de recueillir de l'information non seulement sur la satisfaction de la clientèle, mais également des commentaires et des suggestions sur les possibilités d'améliorer la qualité des services. La collecte de ces informations permet, notamment, d'évaluer les pratiques, les façons de faire ou les procédures de travail, et ce, en vue de les améliorer et de mieux satisfaire les citoyens et les entreprises.

La *Politique de gestion des plaintes* répond aux recommandations du Protecteur du citoyen quant à l'importance de la mise en place des bureaux traitant les plaintes au sein des différents ministères et organismes, les positionnant en tant que rouages déterminants de l'amélioration de la qualité des services.

Au cours de l'exercice 2006-2007, 18 citoyens ont exprimé leur insatisfaction à l'égard des services offerts. Le motif d'insatisfaction le plus fréquent a trait au manque de disponibilité de certains renseignements en langue anglaise dans les sites Internet de l'Administration québécoise de même qu'à l'absence de documentation sur certains sujets. De plus, Services Québec a reçu une trentaine de commentaires visant à apporter les correctifs pour améliorer sa prestation de services.

Le développement durable

La Loi sur le développement durable, sanctionnée le 19 avril 2006, prévoit l'adoption de la Stratégie gouvernementale de développement durable.

Services Québec a été associé à l'élaboration du projet de la Stratégie gouvernementale de développement durable, en tant que membre du comité du ministère des Services gouvernementaux sur le développement durable. Ses représentants ont également participé, en 2006-2007, à l'élaboration de mesures de suivi des résultats sur le développement durable, proposées à l'ensemble des ministères et organismes.

La contribution de Services Québec à la mise en œuvre de la Loi sur le développement durable semble à ce jour particulièrement pertinente, notamment en ce qui concerne les thèmes suivants :

- l'information sur les concepts et les principes de développement durable,
- la gestion des risques et leur réduction eu égard à la santé et à la sécurité civile,
- l'accès aux services gouvernementaux en fonction des réalités locales et régionales.

Comme le prévoit la Loi, Services Québec devra rendre public son plan d'action dès l'adoption de la Stratégie gouvernementale de développement durable, prévue à la fin de l'année 2007.

La politique linguistique

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Services Québec doit se doter d'une politique linguistique et l'appliquer. Au 31 mars 2007, cette politique est encore en élaboration et s'inspire des modèles de politiques linguistiques à la disposition de l'Administration. Jusqu'au dépôt de sa propre politique, Services Québec applique la politique linguistique du ministère des Services gouvernementaux.

En outre, une personne-ressource spécialisée en communication répond aux questions du personnel sur le respect de la Charte de la langue française ainsi que sur l'emploi et la qualité de la langue française dans l'organisation. Au besoin, elle assure un lien avec un conseiller en francisation de l'Office québécois de la langue française.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le 13 décembre 2005, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale du Québec un rapport de vérification d'envergure gouvernementale portant sur la prestation de services du gouvernement en ligne.

Certaines des recommandations concernaient plus particulièrement le Service québécois de changement d'adresse, maintenant sous la responsabilité de Services Québec. À ce sujet, la présidente-directrice générale a été entendue par la Commission de l'administration publique le 15 mars 2006.

Le tableau présenté à la page suivante fait état des recommandations du Vérificateur général ainsi que des actions réalisées par Services Québec pour y donner suite.

Tableau 17 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Recommandations	Actions réalisées par Services Québec
RAPPORT 2004-2005 du Vérificateur	
Recommandation 3.67 Préciser, dans le plan stratégique ou la convention de performance et d'imputabilité, les objectifs, les indicateurs et les cibles reliés à la prestation électronique de services.	Le dépôt du *Plan stratégique 2007-2012* est prévu à l'automne 2007 et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* sera rendue publique à l'automne 2007.
Recommandation 3.75 S'assurer, en vue de la mise en œuvre de services en ligne, que la planification de chaque service recouvre les éléments suivants : - L'état de la situation actuelle, y compris la problématique sous-jacente ; - Le concept de la solution envisagée ; - Les hypothèses de travail ; - Les résultats attendus ; - La stratégie d'atténuation des risques ; - Les besoins de la clientèle et ceux relatifs à la normalisation de l'information ; - La pertinence, le coût et les bénéfices ; - La stratégie de collaboration ; - L'ébauche d'une stratégie de transformation des processus liés à la prestation du service.	Le Bureau de projets de Services Québec a été mis en place afin d'instaurer une méthodologie unique en gestion de projets, d'assurer une utilisation efficiente des ressources internes et externes, d'assurer le suivi du tableau de bord des projets en cours, de fournir de l'expertise-conseil aux chefs de projets, notamment par l'établissement d'une technique d'estimation des coûts de projets, et, enfin, de définir un cadre d'évaluation de projets. Le Bureau de la coordination des activités organisationnelles a été mis en place afin de définir, de mettre en place et de suivre les mécanismes de coordination et de contrôles organisationnels encadrant l'autorisation de démarrage d'un nouveau projet ainsi que le passage à une étape subséquente. Le Bureau de la coordination des activités organisationnelles a la responsabilité d'assurer une vue globale des projets et des activités organisationnelles en cours et à venir tout en s'assurant que les projets qui sont mis de l'avant soient cohérents avec les objectifs et les priorités du gouvernement en ligne, du plan stratégique et des plans d'action afférents.
Recommandation 3.78 Se munir d'une stratégie avant la transformation des processus liés à la prestation de services.	La mise en place du Bureau de projets et du Bureau de la coordination des activités organisationnelles répond à la recommandation 3.78.
Recommandation 3.86 Estimer adéquatement les bénéfices pécuniaires associés aux services en ligne qu'il juge opportun de développer.	Services Québec a implanté un nouveau système comptable, le 31 mars 2007. Les travaux liés à l'évaluation du coût de revient ont débuté en 2006-2007 (analyse préliminaire et projet pilote avec le Service québécois de changement d'adresse [SQCA]). Ils seront achevés en 2007-2008.
Recommandation 3.87 Assurer le suivi régulier des bénéfices pécuniaires qui découlent de la mise en ligne des services.	Services Québec suivra régulièrement l'évolution du coût de revient dès que le système comptable le permettra et que le système de coût de revient sera fonctionnel.

Les lois et règlements

Le ministre des Services gouvernementaux est responsable de l'application de la Loi sur Services Québec (L.R.Q., c. S-6.3). Aucun règlement n'est adopté en vertu de la Loi sur Services Québec. Les principales lois qui interviennent dans la gestion de Services Québec et qui sont appliquées par ses dirigeants sont énumérées à l'annexe 3.

Annexes

Annexe 1

RÉSEAU DE SERVICES QUÉBEC, AU 31 MARS 2007

En bref :

3 centres de services

25 points de services

22 points d'accès

20 bureaux du précédent organisme Communication-Québec, non encore regroupés avec les partenaires du déploiement régional de Services Québec

Note : Au 31 mars 2007, Services Québec est présent dans 70 endroits au Québec.

	Régions	Bureaux	Adresses	Catégories
01	**Bas-Saint-Laurent**	Rimouski	337, rue Moreault, RC 01 Rimouski (Québec) G5L 1P4	Ancien bureau de Communication-Québec
		Saint-Pascal	395, avenue Chapleau Saint-Pascal (Québec) G0L 3Y0	Point de services
		Cabano	4, rue de la Gare Cabano (Québec) G0L 1E0	Point d'accès
		La Pocatière	161, route 230 Ouest Bureau 600 La Pocatière (Québec) G0R 1Z0	Point d'accès
		Mont-Joli	42, rue Doucet, 1er étage Mont-Joli (Québec) G5H 1R4	Point d'accès
02	**Saguenay–Lac-Saint-Jean**	Saint-Félicien	1209, boulevard du Sacré-Cœur Case postale 7 Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8	Point de services
		Arrondissement de Jonquière	Faubourg Sagamie 2655, boulevard du Royaume Saguenay (Québec) G7S 4S9	Centre de services
		Arrondissement de Chicoutimi	U.Q.A.C. – Services aux étudiants 555, boulevard de l'Université Est Saguenay (Québec) G7H 2B1	Point d'accès
03	**Capitale-Nationale**	Québec	400, boul. Jean-Lesage Bureau 105 Québec (Québec) G1K 8W1	Ancien bureau de Communication-Québec
		Château-Richer	3, rue de la Seigneurie Bureau 102 Château-Richer (Québec) G0A 1N0	Point de services
		Cap-Santé	185, route 138 Cap-Santé (Québec) G0A 1L0	Point de services

	Régions	Bureaux	Adresses	Catégories
04	**Mauricie**	Trois-Rivières	100, rue Laviolette, RC 26 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9	Ancien bureau de Communication-Québec
		Louiseville	649, boulevard Saint-Laurent Est Louiseville (Québec) J5V 1J1	Point de services
		Sainte-Thècle	301, rue Saint-Jacques Bureau 101 Sainte-Thècle (Québec) G0X 3G0	Point d'accès
05	**Estrie**	Cookshire-Eaton	89, rue du Parc Cookshire-Eaton (Québec) J0B 1M0	Point de services
		Sherbrooke	3425, rue King Ouest Bureau 120 Sherbrooke (Québec) J1L 1P8	Point de services
		Stanstead	674, rue Dufferin Stanstead (Québec) J0B 3E0	Point de services
		Asbestos	597, boulevard Simoneau Asbestos (Québec) J1T 4G7	Point d'accès
		East-Angus	120, rue Angus Nord East-Angus (Québec) J0B 1R0	Point d'accès
		Magog	1700, rue Sherbrooke Bureau 235A Magog (Québec) J1X 5B4	Point d'accès
06	**Montréal**	Montréal	Place Dupuis 800, boulevard De Maisonneuve Est RC 2 Montréal (Québec) H2L 4L8	Ancien bureau de Communication-Québec
07	**Outaouais**	Gatineau	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, RC 120 Gatineau (Québec) J8X 4C2	Ancien bureau de Communication-Québec
		Aylmer	420, boulevard Wilfrid-Lavigne Bureau 6 Gatineau (Québec) J9H 6W7	Point d'accès
		Buckingham	154, rue Maclaren Est Gatineau (Québec) J8L 1K4	Point d'accès

	Régions	Bureaux	Adresses	Catégories
08	**Abitibi-Témiscamingue**	Rouyn-Noranda	255, avenue Principale, RC 01 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9	Ancien bureau de Communication-Québec
		Val-d'Or	1212, 8e Rue Val-d'Or (Québec) J9P 3N7	Ancien bureau de Communication-Québec
		Amos	552, 1re Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Point de services
		Senneterre	481, 7e Avenue Ouest Senneterre (Québec) J0Y 2M0	Point d'accès
09	**Côte-Nord**	Sept-Îles	456, avenue Arnaud, RC 01 Sept-Îles (Québec) G4R 3B1	Ancien bureau de Communication-Québec
		Baie-Comeau	625, boulevard Laflèche, RC 701 Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5	Ancien bureau de Communication-Québec
		Forestville	CLE de Forestville 134, route 138 Est Forestville (Québec) G0T 1E0	Point d'accès
		Havre-St-Pierre	CLE de Havre-Saint-Pierre 1280, rue de la Digue Bureau 200 Havre-Saint-Pierre (Québec) G0G 1P0	Point d'accès
10	**Nord-du-Québec**	Chibougamau	333, 3e Rue Chibougamau (Québec) G8P 1N4	Point d'accès
11	**Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine**	Gaspé	96, montée de Sandy Beach 1er étage, bureau 1.02 Gaspé (Québec) G4X 2W4	Ancien bureau de Communication-Québec
		Îles-de-la-Madeleine	224, chemin Principal Bureau 100 Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1C7	Ancien bureau de Communication-Québec
		Chandler	Centre local d'emploi 101, rue Commerciale Ouest Chandler (Québec) G0C 1K0	Point d'accès
		Pointe-à-la-Croix	Centre local d'emploi 136A, boulevard Interprovincial Pointe-à-la-Croix (Québec) G0C 1L0	Point d'accès

	Régions	Bureaux	Adresses	Catégories
12	**Chaudière-Appalaches**	Saint-Georges	11287, 1re Avenue Est Bureau 100 Saint-Georges (Québec) G5Y 2C2	Point de services
		Thetford Mines	865, rue Labbé Thetford Mines (Québec) G6G 2A6	Ancien bureau de Communication-Québec
		Lévis	Les promenades de Lévis 44, route du Président-Kennedy Lévis (Québec) G6V 6C5	Centre de services
		Saint-Jean-Port-Joli	442, route de l'Église Bureau 2 Saint-Jean-Port-Joli (Québec) G0R 3G0	Point de services
		Saint-Raphaël	23, avenue Chanoine-Audet Saint-Raphaël (Québec) G0R 4C0	Point de services
		Sainte-Croix	6375, rue Garneau Bureau 101 Sainte-Croix (Québec) G0S 2H0	Point de services
		Beauceville	111, 107e Rue Beauceville (Québec) G5X 2P9	Point de services
		Lac-Etchemin	1554, route 277 Bureau 1 Lac-Etchemin (Québec) G0R 1S0	Point d'accès
13	**Laval**	Laval	1796, boulevard des Laurentides Laval (Québec) H7M 2P6	Ancien bureau de Communication-Québec
14	**Lanaudière**	Joliette	450, rue Saint-Louis, RC 20 Joliette (Québec) J6E 2Y8	Ancien bureau de Communication-Québec
		L'Assomption	867, boulevard L'Ange-Gardien L'Assomption (Québec) J5W 4M9	Point de services
		Berthierville	550, rue De Montcalm Case postale 229 Berthierville (Québec) J0K 1A0	Point de services
		Repentigny	155, rue Notre-Dame Bureau 25 Repentigny (Québec) J6A 5L3	Point d'accès

	Régions	Bureaux	Adresses	Catégories
15	**Laurentides**	Saint-Jérôme	Galeries des Laurentides 500, boulevard des Laurentides Bureau 1503-C Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2	Ancien bureau de Communication-Québec
		Saint-Eustache	236, rue Hémond Saint-Eustache (Québec) J7P 2C4	Point de services
		Sainte-Adèle	400, boulevard Sainte-Adèle Sainte-Adèle (Québec) J8B 2N2	Point d'accès
		Sainte-Agathe-des-Monts	26, boulevard Morin Sainte-Agathe-des-Monts (Québec) J8C 2V6	Point d'accès
16	**Montérégie**	Longueuil	125, boulevard Sainte-Foy, RC Longueuil (Québec) J4J 1W7	Ancien bureau de Communication-Québec
		Granby	77, rue Principale, RC 22 Granby (Québec) J2G 9B3	Ancien bureau de Communication-Québec
		Salaberry-de-Valleyfield	83, rue Champlain Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 1W4	Ancien bureau de Communication-Québec
		Saint-Hyacinthe	600, avenue Sainte-Anne Bureau 200 Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5	Ancien bureau de Communication-Québec
		Saint-Jean-sur-Richelieu	320, boulevard du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 5K9	Centre de services
		Sainte-Julie	461, boulevard Saint-Joseph Bureau 92 Sainte-Julie (Québec) J3E 1W8	Point de services
		Sainte-Martine	164, rue Saint-Joseph Sainte-Martine (Québec) J0S 1V0	Point de services
		Lac-Brome	550, chemin Knowlton Lac-Brome (Québec) J0E 1V0	Point de services
		La Prairie	214, rue Saint-Ignace La Prairie (Québec) J5R 1E5	Point de services
		Marieville	500, rue Desjardins Case postale 1080 Marieville (Québec) J3M 1N2	Point de services
		Beauharnois	39, rue Richardson Beauharnois (Québec) J6N 2T4	Point de services

	Régions	Bureaux	Adresses	Catégories
16	**Montérégie (suite)**	Vaudreuil-Dorion	640-C, rue Chicoine Vaudreuil-Dorion (Québec) J7V 9J4	Point de services
		Bedford	4, rue Adhémar-Cusson Bedford (Québec) J0J 1A0	Point de services
		Saint-Rémi	Centre local d'emploi 221, rue Sainte-Thérèse Saint-Rémi (Québec) J0L 2L0	Point d'accès
17	**Centre-du-Québec**	Plessisville	1971, rue Bilodeau Bureau 350 Plessisville (Québec) G6L 3J1	Point d'accès
		Drummondville	270, rue Lindsay, RC 16 Drummondville (Québec) J2B 1G3	Ancien bureau de Communication-Québec

UN SEUL NUMÉRO :

☎ 418 / 514 / 1 877 **644-4545**

Portail gouvernemental de services :

www.servicesquebec.gouv.qc.ca

ACCÈS PAR TÉLÉSCRIPTEUR SEULEMENT

Les personnes sourdes, muettes ou malentendantes peuvent joindre Services Québec en utilisant un téléscripteur :

☎ **514 873-4626**

☎ **1 800 361-9596 (sans frais)**

Annexe 2

GUIDE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Préambule

Les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes sont appelés de plus en plus à prendre des décisions souvent rapides, dans des situations délicates ou complexes, et doivent être capables, pour préserver la confiance de la population, de les justifier en tout temps. Placés face à de telles situations, où il n'y a pas de réponse unique et évidente, la connaissance de l'ensemble des règles prescrites est nécessaire mais parfois insuffisante pour guider les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes dans leurs choix. L'éthique apparaît alors comme un guide indispensable, qui fait appel à l'exercice de leur jugement et à leur responsabilité, afin de mieux décider dans les contextes empreints d'incertitude.

Le législateur exige que les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement se dotent d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictées par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c.M-30, r.0.1). Ce code précise les comportements attendus de la part des administrateurs publics et leur impose, à cet égard, certains devoirs et obligations auxquels ils doivent se conformer, sous peine de sanction.

Considérant qu'il est reconnu aujourd'hui qu'une telle approche, essentiellement déontologique, n'est plus suffisante pour s'assurer de la bonne conduite des affaires d'une organisation guidée par un souci de transparence, d'efficacité et de cohérence, nous proposons un guide d'éthique plutôt qu'un code de déontologie qui reflète à la fois les considérations d'ordre légal, déontologique et éthique.

Dans cette modification de perspective, les principes et les règles décrits dans ce document sont énoncés non pas dans un esprit de contrainte mais ils visent à susciter une sensibilisation et une conscientisation à l'égard de la recherche de la conduite la plus juste et la plus responsable, suivant les situations, de la part des administrateurs publics impliqués dans les activités de Services Québec.

Le Guide d'éthique et de déontologie se veut un document de référence destiné aux membres du conseil d'administration de Services Québec pour les inspirer et les orienter dans l'exécution de leur autorité, leurs prises de décisions et l'accomplissement de leurs devoirs d'administrateurs publics.

L'objet du Guide

Le Guide a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens et des entreprises dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Services Québec. L'intégrité doit être comprise ici comme le résultat d'actions accomplies avec honneur, honnêteté et exemplarité dans la saine gestion des deniers publics et qui visent à maintenir la bonne réputation de l'organisation.

Le Guide n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique

(L.R.Q., c.F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c.M-30), le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, auxquels demeurent assujettis les membres du conseil. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Le champ d'application

Le Guide s'applique aux membres du conseil d'administration de Services Québec.

Les objectifs du Guide

Les principaux objectifs poursuivis par le Guide sont :

d'encourager le recours à l'éthique en proposant aux membres du conseil des balises permettant de favoriser l'exercice de leur jugement et leur responsabilité, comme administrateurs publics, dans les situations suivantes :

- quand la règle, de même que les lois et règlements associés, ne disent rien de la conduite à suivre,
- quand les lois, les règlements ou les règles prescrivent des conduites incompatibles,
- quand les lois, règlements ou règles appliqués « à la lettre » recommanderaient des conduites contredisant l'esprit qui a présidé à son énonciation,
- quand il n'y a pas de règles applicables à la situation en présence ;

d'informer les membres du conseil des règles de déontologie auxquels ils sont assujettis comme administrateurs publics ;

de rendre explicites auprès de la population les devoirs des administrateurs ainsi que les pratiques et les comportements attendus de ceux-ci.

Dans les sections suivantes, l'éthique précède les règles de déontologie considérant que l'application de ces règles, lesquelles sont rédigées d'une façon générale, peut entraîner des situations particulières qui nécessitent une réflexion critique sur les principes légaux et un questionnement fondés sur les valeurs de Services Québec.

Section I – L'éthique

Cette section introduit l'éthique comme le nécessaire complément à la déontologie, lorsqu'il n'y a pas de règles de droit applicables à la situation, quand les règles de droit ne disent rien de la conduite à suivre, quand la règle de droit appliquée à la lettre recommanderait des conduites contredisant l'esprit de la règle ou quand la règle prescrit des conduites incompatibles.

Le propre de l'éthique n'est pas simplement la loi, les règlements ou les règles « à suivre » mais plutôt le « sens à donner » à une conduite. Ainsi, les membres du conseil soucieux d'adopter les conduites les plus judicieuses et d'agir avec justesse suivant les circonstances, ne vont pas hésiter à questionner leurs pratiques et leurs actions, et ce, bien au-delà de l'habituelle préoccupation de conformité aux règles établies. Une telle attitude suppose

un engagement personnel de chacun dans la recherche de la meilleure cohérence dans leurs choix avec la mission et les valeurs de Services Québec.

La mission de Services Québec

Services Québec a comme mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

C'est là sa raison d'être et, à cet égard, Services Québec joue un rôle de premier plan à titre de répondant gouvernemental privilégié en matière de prestations de services publics. À ce titre, Services Québec se doit de favoriser la confiance tant auprès des citoyens et des entreprises qu'au sein de l'appareil gouvernemental et de ses employés afin d'atteindre sa mission, soit de simplifier l'accès aux services publics tout en recherchant constamment un équilibre coût/service.

Les valeurs de Services Québec

C'est de la mission de Services Québec que découlent d'une façon encore plus immédiate les valeurs suivantes, lesquelles devraient servir de points de repères aux membres du conseil dans l'exercice de leurs fonctions.

- **Le respect : accorder un second regard.**

Le respect consiste à accorder un second regard, lorsque requis, sur une problématique donnée, afin de ne pas heurter inutilement les personnes ou parties concernées.

- **La responsabilité : s'engager et faire les bons choix.**

La responsabilité, c'est s'engager, c'est agir en « maître d'œuvre » et faire les choix qui doivent être faits afin de réaliser la mission de Services Québec. La responsabilité suppose aussi d'aller contre la facilité et les automatismes dans un souci de « Bien faire ».

- **La prévoyance : veiller à l'intérêt supérieur du citoyen et de l'entreprise.**

La prévoyance se définit comme le souci et l'attention portés afin de concevoir à l'avance ce qui va se passer. Il s'agit d'envisager les événements en prenant les mesures de précaution nécessaires pour y faire face en vue de « Bien faire » en matière de simplification d'accès aux services publics.

La contribution des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil, dans le cadre de leurs fonctions, contribuent à la réalisation de la mission de Services Québec et à la bonne administration de ses activités. Ils doivent être préoccupés par la cohérence entre les idéaux de Services Québec (sa mission, son ambition, ses valeurs) et les décisions qu'ils ont à rendre, à titre d'administrateurs publics au service de Services Québec.

Les membres du conseil exercent leurs fonctions dans l'intérêt public, avec toute la rigueur, l'impartialité, l'assiduité

et le respect que nécessitent le travail collaboratif et la participation à la réalisation de la mission de Services Québec.

Les membres du conseil s'engagent à mettre à profit leurs connaissances, leurs aptitudes et leur expérience de manière à favoriser l'accomplissement de la mission et de l'ambition de Services Québec.

Section II – La déontologie

Cette partie énonce les devoirs et les obligations imposés aux administrateurs publics agissant dans le cadre particulier de la fonction publique québécoise.

Bien qu'il soit incontournable de se conformer à ces règles déontologiques, il faut savoir qu'elles ne peuvent à elles seules énumérer toutes les situations à privilégier ni décrire toutes les situations à éviter. En effet, il serait illusoire de penser que ces règles puissent toujours, à elles seules, guider les comportements des membres du conseil. Ainsi, leur application requiert quelques fois une réflexion éthique rigoureuse, laquelle doit être guidée par la mission de Services Québec et ses valeurs.

En cas de doute, il appartient aux membres du conseil d'agir selon l'esprit de ces règles déontologiques en orientant leur prise de décision sur la mission et les valeurs de Services Québec.

Dispositions générales

Les membres du conseil sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de se conformer aux obligations que leur imposent la loi, notamment la Loi sur le conseil exécutif, la Loi sur Services Québec et les règlements afférents et agir dans les limites des pouvoirs qui leur sont conférés.

Les membres du conseil ne doivent pas faire primer leur intérêt personnel aux dépens de celui de Services Québec. Ils doivent donc organiser leurs affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de leurs fonctions. Les membres du conseil doivent aussi dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de leurs activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président-directeur général, qui est à l'emploi exclusif de Services Québec.

Dans l'exécution de leurs fonctions, les membres du conseil font bénéficier leurs collègues et Services Québec des connaissances et aptitudes qu'ils ont acquises au cours de leur carrière.

Règles relatives à l'obligation de discrétion et la confidentialité

Les membres du conseil sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et sont tenus, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi

reçue. La discrétion, tout en exprimant une idée de réserve et de retenue dans les actions et les paroles, exige de la part des membres du conseil du discernement, c'est-à-dire de raisonner avec prudence.

Les membres du conseil ne peuvent utiliser à leur profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration en requiert la confidentialité.

Les membres du conseil assurent et préservent la confidentialité des informations qu'ils obtiennent dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions d'administrateur. Ils doivent s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de leur mandat d'administrateur. Ils doivent faire preuve de discernement et user de retenue dans leurs conversations afin de ne pas favoriser une personne ou partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec Services Québec.

Les membres du conseil ne peuvent pas donner de conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant Services Québec.

Règles en matière de conflit d'intérêts

Principe : préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement des membres du conseil.

Il relève de la responsabilité de chacun des membres du conseil de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions. Ils doivent éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur leur capacité de s'acquitter de leurs devoirs avec intégrité, c'est-à-dire en agissant en considération des règles applicables, du contexte dans lequel ils évoluent, des mœurs de l'organisation ainsi que des valeurs promues par Services Québec. Lorsqu'une telle situation survient en dehors de leur volonté, les membres du conseil doivent la divulguer immédiatement au président du conseil d'administration et y remédier sans tarder.

Les membres du conseil doivent donc s'assurer de n'avoir dans aucune entreprise un intérêt direct ou indirect qui pourrait placer leur intérêt personnel en conflit avec celui de Services Québec, sous peine de déchéance de charge.

Détermination de situations de conflit d'intérêts

On entend par « situation de conflit d'intérêts », toute situation où un membre du conseil a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de Services Québec. L'intérêt peut être

pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que le membre du conseil ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Services Québec.

Les situations suivantes peuvent également constituer des conflits d'intérêts :

- avoir directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration ;
- avoir directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de Services Québec ;
- obtenir ou être sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision de Services Québec ;
- se laisser influencer par des considérations extérieures telles que la possibilité d'une nomination ou des perspectives ou offres d'emploi.

De multiples situations sont susceptibles d'entraîner des situations de conflit d'intérêts. C'est pourquoi les membres du conseil doivent se montrer très vigilants. En cas de doute, ils peuvent soumettre leur situation au président du conseil.

Mesures de prévention des conflits d'intérêts

Déclaration d'intérêts

Au moment de leur nomination, les membres du conseil doivent remettre au président du conseil d'administration une déclaration écrite l'informant de situations qui pourraient avoir un lien direct avec les activités de Services Québec et donner lieu à un conflit d'intérêts.

Si les membres eux-mêmes ou un de leurs proches détiennent directement ou indirectement dans un organisme, une entreprise ou une association un intérêt susceptible de les placer dans une situation de conflits d'intérêts, ils doivent le déclarer en précisant les droits qu'ils peuvent faire valoir contre Services Québec ainsi que leur nature et leur valeur.

De même, les membres qui se trouvent en situation de conflit d'intérêts en cours de mandat doivent le signifier par écrit au président du conseil d'administration dans les meilleurs délais.

Traitement et résolution des conflits d'intérêts

S'il y a conflit d'intérêts, les membres en cause doivent s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'objet du conflit et éviter d'influencer cette décision. Ils doivent également se retirer de la réunion pendant les délibérations et le vote relatifs à la question qui les place en conflit d'intérêts. Le procès-verbal doit faire état de leur absence ou de leur abstention de participer aux discussions.

Dès qu'il est informé qu'un membre se trouve en situation de conflit d'intérêts, le président peut décider de toute mesure additionnelle jugée appropriée pour assurer la primauté de l'intérêt public et préserver la confiance du public envers le conseil d'administration, ses membres et Services Québec.

Confidentialité des déclarations des membres du conseil

Le secrétaire du conseil d'administration veille à ce que les renseignements transmis par les membres au président au sujet des situations pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts demeurent confidentiels. Tous les documents sont versés à des dossiers personnels spéciaux créés à cet effet et gardés en sécurité au bureau du secrétaire général de Services Québec.

Cadeaux, faveurs, marques d'hospitalité et avantages

Afin de préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement essentiels à l'exercice des fonctions d'administrateur public et d'éviter toute situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel, les membres du conseil doivent être particulièrement vigilants face aux cadeaux ou avantages qui leur sont offerts par des tiers.

Ainsi, il leur est interdit d'accepter un présent ou un avantage quelconque d'une entreprise ou d'un organisme qui traite ou souhaite traiter avec Services Québec, à l'exception des cadeaux d'usage et de valeur modeste. Dans les cas où les membres du conseil se verraient offrir un cadeau, une marque d'hospitalité ou un autre avantage pour un geste accompli dans l'exercice de leurs fonctions, ils doivent également le refuser à moins qu'il ne soit d'usage et de valeur modeste. Afin d'éviter les situations ambiguës, il est préférable que les membres précisent clairement l'existence de ces règles à toute personne qui exprimerait l'intention de leur offrir un cadeau ou une marque d'hospitalité. Les membres ne peuvent en aucun cas accepter de l'argent.

Tout cadeau ou tout autre avantage reçu en contravention avec ces règles doit être remis au donateur ou à l'État.

Les membres du conseil doivent s'abstenir d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils doivent aussi éviter d'utiliser leur fonction d'administrateur de Services Québec afin d'influencer une décision en faveur ou de procurer un avantage indu à un tiers.

Règles applicables en cas de cessation des activités

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de Services Québec.

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant Services Québec pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Le membre du conseil ne peut pas, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom et pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle Services Québec est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le membre ne peut pas traiter, dans les circonstances prévues au paragraphe précédent, avec un autre membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

Règles diverses

Utilisations des biens de Services Québec

Les membres du conseil ne doivent pas confondre les biens de Services Québec avec les leurs et ne peuvent pas les utiliser à leur profit ou au profit de tiers.

Considérations politiques et réserve

Le président du conseil d'administration doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques. De plus, s'il a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective, il doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

Afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Services Québec et de ses membres de même que pour s'assurer d'agir dans l'intérêt du public, les membres du conseil doivent prendre leurs décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

Section III – les modalités d'application

Responsable de l'application du Guide

Le président du conseil d'administration est responsable de l'application de la section I du Guide. À cet égard, il peut faire appel à l'éthicien de Services Québec pour obtenir un avis sur toute situation jugée problématique, sur toute modification proposée au Guide ou sur toute question concernant l'éthique ou la déontologie.

Le président du conseil d'administration doit également s'assurer de la conformité des règles de déontologie édictées à la section II du Guide par les membres du conseil de Services Québec. Il doit prendre les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité des informations fournies en application du Guide.

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du conseil n'a pas respecté l'une ou l'autre des règles de déontologie, il en informe immédiatement le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, en lui remettant une copie complète de son dossier.

Processus disciplinaire et sanctions

En cas de manquements aux règles de déontologie, le membre impliqué sera soumis au processus disciplinaire décrit au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

La sanction qui peut être imposée à un membre du conseil est la réprimande, la suspension ou la révocation. Toute sanction imposée à un membre est écrite et motivée.

Publication

Conformément à l'article 36 de la Loi sur Services Québec, le Guide doit être publié annuellement par Services Québec dans son rapport annuel de gestion. Cette responsabilité est dévolue au secrétaire général de Services Québec.

Entrée en vigueur

Le Guide entre en vigueur le 3 avril 2007, à la suite de son adoption par résolution du conseil d'administration le 29 mars 2007, tel qu'il appert de la résolution 2007-006.

Annexe 3

PRINCIPALES LOIS APPLIQUÉES À SERVICES QUÉBEC

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
(L.R.Q., chapitre A-2.1)

LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI DANS DES ORGANISMES PUBLICS
(L.R.Q., chapitre A-2.01)

LOI SUR LES ARCHIVES
(L.R.Q., chapitre A-21.1)

LOI SUR L'ADMINISTRATION FINANCIÈRE
(L.R.Q., chapitre A-6.001)

LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE
(L.R.Q., chapitre A-6.01)

LOI SUR BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC
(L.R.Q., chapitre B-1.2)

LOI FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT ET LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE
(L.R.Q., chapitre D-7.1)

LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
(L.R.Q., chapitre D-8.1.1)

LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE
(L.R.Q., chapitre E-20.1)

LOI SUR LE MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF
(L.R.Q., chapitre M-30)

LOI SUR SERVICES QUÉBEC
(L.R.Q., chapitre S-6.3)

LOI SUR LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC
(L.R.Q., chapitre S-17.1)

Annexe 4

RÉFÉRENCES

Liste des études utilisées

CEFRIO, NetGouv. *Les Québécois et les services gouvernementaux en ligne*, [Présentation d'Éric Lacroix aux membres du CEFRIO], Québec, 25 mai 2005.

CEFRIO, NetPME 2006. *L'utilisation des TI par les entreprises québécoises*, Québec, janvier 2007.

CEFRIO, NetTendance 2006. *Utilisation d'Internet au Québec – Version intégrale*, Québec, février 2007.

ERIN Research (2006). *Preview of High Level Results for TCOB 2 Steering Committee and ICCS* [Document interne].

LÉGER MARKETING. *Étude sur l'accessibilité des services gouvernementaux – Rapport d'analyse*, Québec, 2006 [Document interne].

LÉGER MARKETING. *Groupes de discussion sur les bureaux virtuels de services – Rapport synthèse final*, Québec, mars 2007, [Document interne].

L'INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS. *L'accent sur les entreprises*, Toronto, 2004.

L'INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS. *Les citoyens d'abord 4*, Toronto, 2005.

L'INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS. *Résultats des groupes de discussion sur le thème : «Répondre à l'appel : améliorer la voie de communication par téléphone pour les Canadiens et les Canadiennes»*, Toronto, 30 juin 2006.

ENAP. *ANALYSE COMPARATIVE DE LA GESTION DE GUICHETS UNIQUES DANS QUELQUES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES DE L'OCDE*, L'Observatoire de l'administration publique, 28 février 2007.

ASQ-01 (2007-11)

Services Québec